

TERCER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL
LAS CONDES

Causa Rol N° 21.640-7-2016

LAS CONDES, veintiuno de junio de dos mil diecisiete.

VISTOS:

A fs. 1 y siguientes, doña **Paulina Drago Rodríguez**, educadora de párvulos, c.i.n° 6.586.150-k, y don **Julio Rivas-Struque Struque**, empresario, c.i.n° 6.575.642-0, ambos domiciliados en calle Camino Mirasol N° 1.569, Los Dominicos, deducen querrela por infracción a la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, e interponen demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **Latam Airlines Group S.A.**, representada para estos efectos por don Cristián Eduardo Toro Cañas, ambos con domicilio en Av. Presidente Riesco N° 5.711, Las Condes, para que sea condenada al pago de la suma de \$3.480.000 a la demandante Drago Rodríguez, y de \$2.910.000 al demandante Rivas-Struque Struque, más reajustes, intereses y costas; **acción que fue notificada a fs. 15 de autos.**

Funda las respectivas acciones en que con fecha 3 de septiembre de 2016, a las 09:00 hrs. aproximadamente, al regresar de un viaje de dos meses y medio mediante vuelo directo Madrid-Santiago de Chile número LA-705 de Latam, al retirar su equipaje se percataron que faltaba una de las maletas que habían embarcado. Que, al efectuar el reclamo en atención al cliente, grande fue su sorpresa cuando les señalaron que se encontraban en conocimiento de ello, ya que por un error, una de sus maletas se había quedado en el aeropuerto de Madrid, pero que no se preocuparan ya que embarcarían su maleta en el vuelo que salía al día siguiente y que harían

llegar dicha maleta a su domicilio. Que, el día 5 de septiembre recibieron una llamada de la denunciada en la que se les informó que el camión que transportaba su maleta hacia su domicilio había sido víctima de un asalto y su maleta había sido robada, y al día siguiente les enviaron un correo electrónico en el que les solicitaron enviaran a Latam un informe detallado del contenido de la maleta y su valor estimado, lo que realizaron el día 7 de septiembre. Que, luego con fecha 13 de septiembre la denunciada, les solicitó boletas o cotizaciones de cada uno de los bienes que se encontraban al interior de la maleta debido a que la compañía aseguradora lo requería, cumpliendo con dicha solicitud el mismo día 13. Que, posteriormente, con fecha 22 de septiembre la denunciada les envió un correo electrónico en el que les informaban que ponían a su disposición la suma de US\$1.584 por concepto de indemnización por la pérdida de la maleta, suma que según Latam, era el límite máximo a pagar en caso de pérdida, daños y mermas a equipajes. Que, al ser el monto real de las especies existentes al interior de la maleta muy superior a los US\$1.534 ofrecidos por Latam, rechazaron dicho ofrecimiento. Finalmente señalan que, mediante la presente denuncia y demanda solicitan se les restituya el valor real de las especies existentes al interior de la maleta extraviada, se sancione a la denunciada por su actuar negligente, y se les indemnicen las molestias sufridas por los hechos denunciados en autos.

A fs. 12 y siguientes, las partes **Drago Rodríguez y Rivas-Struque Struque**, modifican su demanda civil de fs. 1 y siguientes, en el sentido que el monto demandado por la parte Drago Rodríguez asciende a la suma de \$3.750.000, correspondientes a \$2.250.000 por daño emergente y a \$1.500.000 por daño moral, y el monto demandado por la parte a la Rivas-Struque Struque a \$2.640.000, correspondientes a \$1.140.000 por daño emergente y a \$1.500.000 por daño moral; más reajustes, intereses y costas;

modificación que fue notificada conjuntamente con la acción principal a fs. 15 de autos.

A fs. 21, comparece, en representación de **Latam Airlines Group S.A.**, en adelante **Latam Airlines**, doña Carolina Elizabeth Araya Estivil, abogado, con domicilio en calle Huérfanos N° 669, of. 404, Santiago, quien acompaña declaración indagatoria del representante legal de Latam.

A fs. 107 y siguiente, se lleva a efecto comparendo de estilo decretado en autos con la asistencia del apoderado de las partes denunciante y demandante Drago Rodríguez y Rivas-Struque Struque, quien ratifica querrela y demanda civil de fs. 1 y siguientes y modificación de fs. 12, y la asistencia del apoderado de la parte denunciada y demandada Latam, quien opone excepción de incompetencia absoluta del Tribunal, y en subsidio, contesta querrela y demanda civil deducida en contra de su representada; rindiéndose la prueba testimonial y documental que rola en autos.

A fs. 114, la parte querellante evacúa traslado a la excepción de incompetencia.

A fs. 116, se certifica la no comparecencia de don Cristián Eduardo Toro Cañas, representante legal de Latam Airlines Group S.A. a absolver posiciones, en primer llamado.

A fs. 120, se certifica la no comparecencia de don Cristián Eduardo Toro Cañas, representante legal de Latam Airlines Group S.A. a absolver posiciones, en segundo llamado.

A fs. 124, el Tribunal, a solicitud de la parte denunciante, hace efectivo apercibimiento legal y tiene por confeso al absolvente don Cristián Eduardo Toro Cañas, representante legal de Latam Airlines Group S.A., de todos aquellos hechos contenidos en el pliego de posiciones que se encuentren categóricamente afirmados.

A fs. 126, rola presentación de la parte denunciante.

Y encontrándose la causa en estado se ordenó traer los antecedentes para dictar sentencia.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

a) En cuanto a la excepción de incompetencia absoluta:

Primero: Que, a fs. 73 y siguientes, la parte de **Latam** opone como excepción de previo y especial pronunciamiento la incompetencia absoluta del Tribunal, fundada en el artículo 2 bis de la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, por cuanto el transporte aéreo de pasajeros se encuentra regulado por ley especial, en la especie por el Convenio de Montreal, el cual regula en su integridad todo lo referente a la prestación de servicios de transporte aéreo, al contrato de transporte aéreo y a las sanciones, responsabilidades e indemnizaciones que por causa de éstos se puedan originar. Que, lo anterior se encontraría reafirmado por jurisprudencia de los Juzgados de Policía Local e Ilustrísima Corte de Apelaciones de Santiago.

Segundo: Que, la parte denunciante señala que la referida excepción de incompetencia debe ser rechazada por cuanto la pérdida del equipaje materia de autos se produjo cuando el camión de la empresa de transporte terrestre Trans –Tur fue asaltado en su trayecto desde el aeropuerto de Santiago a su domicilio, por lo que la pérdida se habría producido en espacio terrestre y territorio chileno, siendo en consecuencia, competente para conocer dicha contienda jurídica los tribunales chilenos, y específicamente los Juzgados de Policía Local.

Tercero: Que, a fin de acreditar la incompetencia del Tribunal la parte de **Latam Airlines** acompaña los siguientes documentos: **1)** A fs. 26 a 29, fotocopia de Cuadernillo de Divulgación de la Ley sobre Derechos de los Consumidores, emitido el año 1997 por el Sernac; **2)** A fs. 30 a 35, copia de contrato de Transporte Aéreo de Latam Airlines Group S.A.; y **3)**

A fs. 36 a 72, jurisprudencia emitida por Juzgados de Policía Local y por la Iltma. Corte de Apelaciones de Santiago, en virtud de los cuales se declara que los Juzgados de Policía Local son incompetentes para conocer materias aeronáuticas; **documentos que no fueron objetados por la parte contraria.**

Cuarto: Que, el Tribunal teniendo presente que no obstante el artículo 2 bis de la Ley N° 19.496 dispone que las normas de dicha ley no serán aplicables a las actividades o servicios que sean regulados por leyes especiales, como el de autos, agrega como excepción a dicha regla en su letra c) que el consumidor podrá recurrir ante los Juzgados de Policía Local a fin de ser indemnizado de todo perjuicio originado por el incumplimiento de una obligación contraída con los proveedores siempre que no exista procedimiento indemnizatorio en dichas leyes especiales, y teniendo presente, además, que las materias sobre las cuales versa la litis no se encuentran previstas en dichas normas especiales, y que el supuesto incumplimiento de contrato alegado por el denunciante constituiría una eventual infracción a la Ley N° 19.496, se rechaza la excepción de incompetencia absoluta del Tribunal opuesta por Latam Airlines.

b) En lo infraccional:

Quinto: Que, las partes denunciantes **Drago Rodríguez y Rivas-Struque Struque** fundamentan su denuncia en el hecho que la empresa denunciada habría incurrido en infracción a la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, al actuar con negligencia, causándole menoscabo producto de la deficiente prestación del servicio entregado consistente en el transporte de su equipaje vía aérea desde la ciudad de Madrid a Santiago, y su posterior entrega cuando fue localizada. Ello, por cuanto una de las maletas de su equipaje no fue embarcada, quedando por error en el aeropuerto de Madrid, y luego cuando llegó a

Chile y era transportada al domicilio de los denunciados fue robada por antisociales que asaltaron el camión que la transportaba.

Sexto: Que, la parte denunciada de **Latam Airlines**, al contestar las acciones deducidas en su contra, señala que no ha incurrido en el incumplimiento que se le imputa, pues por el contrario cumplió con aquello a lo cual se había obligado, esto es, trasladar por vía aérea a los denunciados desde la ciudad de Madrid, España a Santiago de Chile, a trasladar su equipaje entre las ciudades indicadas, y frente a su extravío, se obligó a indemnizarlos. Que, tan pronto se constató el extravío del equipaje de los denunciados se les ofreció una indemnización mediante el pago de US\$ 1.584 en efectivo, lo que no fue aceptado por ellos. Agrega que, tanto para Latam Airlines, como para todas las compañías aéreas del mundo, resulta imposible asegurar a todo evento que el equipaje de sus pasajeros no resultará extraviado, pues en su manipulación intervienen una serie de personas, organismos y empresas, respecto de las cuales no se tiene ningún control, por lo que las empresas aéreas, conociendo dichas circunstancias, voluntariamente se comprometen a indemnizar a los pasajeros por el extravío del equipaje, indemnización que se encuentra sujeta a límites máximos, ya que no es posible conocer el contenido de las maletas de cada pasajero ni el valor de éste.

Séptimo: Que, para acreditar y fundamentar sus dichos, la parte denunciante **Drago Rodríguez y Rivas-Struque Struque** rindieron prueba testimonial a fs. 108 y siguientes, con la declaración de los testigos Víctor Manuel Ortúzar Ortúzar y José Luis Burgos Araya, testigos no tachados y legalmente examinados, y la siguiente prueba documental: **1)** A fs. 87 a 95, copia impresa de correos electrónicos enviados entre los denunciados y la denunciada que dicen relación con la pérdida de la maleta de los denunciados y la indemnización ofrecida por Latam por dicha pérdida; **2)** A fs. 96, copia impresa de documento obtenido de la página web de Latam

en la que se indica el tope máximo de indemnización por pérdida de equipaje en vuelos internacionales; 3) A fs. 97 a 104, cartolas de tarjeta de crédito Mastercard Santander LanPass de la denunciante Drago Rodríguez de fechas 24 de agosto y 22 de julio de 2016, que dan cuenta de las existencia de compras en el extranjero; **documentos que no fueron objetados por la parte denunciada.**

En tanto, la parte denunciada de **Latam Airlines** no rindió prueba tendiente a acreditar sus descargos.

Octavo: Que, a fs. 124, a solicitud de la parte denunciante, y al no haber comparecido el absolvente Cristián Eduardo Toro Cañas a segundo llamado a absolver posiciones, se hace efectivo apercibimiento del artículo 394 del Código de Procedimiento Civil, por lo que se tienen por efectivos los hechos categóricamente afirmados en pliego de posiciones de fs. 123.

Noveno: Que, del mérito del proceso, y del análisis de la prueba documental rendida en autos, especialmente de los documentos acompañados a fs. 87 a 95, consistentes en correos electrónicos enviados entre las partes que con ocasión de la pérdida de la maleta de los denunciantes, como asimismo de lo señalado por la propia parte denunciada, al prestar declaración a fs. 21 y contestar la presente denuncia, aparece que efectivamente una de las maletas del equipaje de los denunciantes no fue transportada, junto a ellos, desde la ciudad de Madrid a Santiago de Chile, y que luego de ser ubicada y enviada a Santiago, mientras era transportada desde el aeropuerto al domicilio de los denunciantes fue robada por antisociales que asaltaron el camión que la transportaba.

Décimo: Que, en mérito de lo anterior resulta ser un hecho cierto que la denunciada no cumplió con su obligación de transportar la maleta de los denunciantes a la ciudad de Santiago de Chile en la forma contratada, esto es junto con el resto de su equipaje y en el día y hora contratado, lo que da

cuenta de un actuar poco diligente en el traslado del equipaje de la denunciante.

Décimo Primero: Que, asimismo, resulta un hecho cierto en autos, que la denunciada no cumplió con su obligación de hacer entrega de la maleta materia de autos en forma posterior, por un hecho o causa fortuita consistente en el asalto del camión que la transportaba desde el aeropuerto de Santiago al domicilio de los denunciantes.

Décimo Segundo: Que, en consecuencia, teniendo presente lo expuesto en el considerando décimo del presente fallo, aparece de manifiesto que Latam Airlines incurrió en infracción a los artículos 12 y 23 de la Ley N° 19.496, al no respetar los términos y condiciones pactados con la denunciante respecto del transporte de su equipaje, al efectuar dicho transporte en forma poco diligente, olvidando embarcar una de sus maletas en el aeropuerto de Madrid.

Décimo Tercero: Que, en mérito de lo expuesto precedentemente es procedente acoger la querrela infraccional de fs. 1 y siguientes interpuesta en contra de Latam Airlines.

c) En el aspecto civil:

Décimo Cuarto: Que, las partes Drago Rodríguez y Rivas-Struque Struque a fs. 1 y siguientes, interponen demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **Latam Airlines Group S.A.**, para que dicha empresa sea condenada a pagar a doña Paulina Drago la suma de \$3.750.000, correspondiente a \$2.250.000 por daño emergente y a \$1.500.000 por daño moral, y a don Julio Rivas-Struque la suma de \$2.640.000 correspondiente a \$1.140.000 por daño emergente y a \$1.500.000 por daño moral; ambas sumas más reajustes, intereses y costas; acción que fue notificada a fs. 15 de autos.

Décimo Quinto: Que, para acreditar las sumas demandadas por concepto de daño emergente, los demandantes rinden prueba testimonial a fs. 107 y siguientes y acompañan a fs. 97 a 104 documentos consistentes en cartolas de tarjeta de crédito de la demandante Drago Rodríguez que registra compra en el extranjero.

Décimo Quinto: Que, para acreditar las sumas demandadas por concepto de daño emergente, los demandantes rinden prueba testimonial a fs. 107 y siguientes y acompañan a fs. 97 a 104 documentos consistentes en cartolas de tarjeta de crédito de la demandante Drago Rodríguez que registra compra en el extranjero.

Décimo Sexto: Que, del análisis de la prueba rendida por los demandantes para justificar los valores demandados por concepto de daño emergente, esta sentenciadora ha llegado a la conclusión que éstos no son suficientes para acreditar dichos montos. Ello por cuanto, los testigos presentados son testigos de oídas, quienes tuvieron conocimiento tanto de la pérdida de la maleta de los denunciados como del supuesto valor de las especies existentes en su interior sólo por los dichos de los denunciados, y no existe constancia alguna de que las compras efectuadas en el extranjero mediante tarjeta de crédito cuyas cartolas se acompañan, hubieren sido todas o alguna de ellas transportadas en la maleta extraviada, y no distribuidas en el resto del equipaje que llegó a destino.

Décimo Séptimo: Que, teniendo presente lo anterior y que consta en autos que la demandada Latam Airlines se comprometió a pagar a los denunciados una indemnización de US\$1.584 por la pérdida de la maleta materia de autos, esta sentenciadora regula la indemnización que por daño emergente debe pagar Latam Airlines a los querellantes en la suma única de US\$1.584, suma que en su equivalente en moneda nacional a la fecha del presente fallo asciende a la suma de \$1.051.396 y deberá dividirse en dos, por lo que debe pagarse \$525.698 a la parte Drago Rodríguez y \$525.698 a la parte Rivas-Stuque Struque.

Décimo Octavo: Que, en lo que respecta a lo solicitado por los demandantes por concepto de daño moral, esto es \$1.500.000 para la parte Drago Rodríguez y \$1.500.000 para la parte Rivas-Stuque Struque, el Tribunal teniendo presente que, dicho menoscabo, se define como todas las

molestias y desagrados derivadas del actuar infraccional de la parte demandada, los que, en este caso, se tradujeron en la preocupación e inquietud ante la imposibilidad de contar con parte de su equipaje al momento de regresar a la ciudad de Santiago, y a todas las molestias que tanto ello como los reclamos y gestiones posteriores implican, el Tribunal regula prudencialmente la indemnización que por concepto de daño moral deberá pagar Latam Airlines a doña Paulina Drago Rodríguez en la suma de \$400.000 y a don Julio Rivas-Struque Struque en la suma de \$400.000.

Décimo Noveno: Que, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 27 de la Ley N° 19.496, la indemnización señalada en el considerando precedente deberá ser pagada reajustada en el mismo porcentaje de variación del I.P.C. determinado por el Instituto Nacional de Estadística, entre el mes de agosto de 2016, mes anterior a la fecha en que se produjo la infracción; y el mes anterior a aquél en que se pague total y definitivamente dicha indemnización.

Por estas consideraciones y teniendo presente, además lo dispuesto en el artículo 1698 del Código Civil, artículos 3, 12, 23, 27, 28, 50, y 61 todos de la Ley N° 19.496; y disposiciones pertinentes de la Ley N° 15.231 y Ley N° 18.287, **se declara:**

a) Que, se rechaza la excepción de incompetencia absoluta interpuesta por Latam Airlines a fs. 73 y siguientes, sin costas.

b) Que, se condena a **Latam Airlines Group S.A.**, representada legalmente por don Cristián Eduardo Toro Cañas, a pagar una multa de 10 UTM, por infringir lo dispuesto en los artículos 12 y 23 de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores;

c) Que, se acoge la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta a fs. 1 y ss. por doña Paulina Drago Rodríguez y don Julio

Rivas-Struque Struque en contra de **Latam Airlines Group S.A.**, representada legalmente por don Cristián Eduardo Toro Cañas, y se le condena al pago de una indemnización de perjuicios de **\$925.698** a doña **Paulina Drago Rodríguez**, y de **\$925.698** a don **Julio Rivas-Struque Struque**, sumas que deben ser reajustadas de acuerdo a lo señalado en el considerando décimo noveno del presente fallo, con intereses y costas.

DESPACHESE, orden de reclusión nocturna, por el término legal, en contra del representante legal del denunciado, si no pagare la multa impuesta dentro del plazo de cinco días, por vía de sustitución y apremio.

DESE Aviso.

NOTIFIQUESE personalmente o por cédula.

REMITASE copia autorizada al Servicio Nacional del Consumidor en su oportunidad.

ARCHIVESE en su oportunidad.


Dictada por doña: **Cecilia Villarroel Bravo. Jueza Titular.**

Ana María Toledo Díaz. Secretaria.

