

Segundo Juzgado de Policía Local
Las Condes

Proceso No. 33537-10-2017

55
inmóvil
cincos

LAS CONDES, veintidós de septiembre de dos mil diecisiete. -

VISTOS:

A fs. 28 y ss y 37 doña **Lilian Valeska Garrido Manzoni**, cédula nacional de identidad número 10.775.506-3, Corredora de Propiedades, con domicilio en Martín de Zamora 3621, departamento 187, Comuna de Las Condes, interpone querella infraccional en contra de **Latam Airlines**, representada por doña Marlin Zapiain Calderón, Gerente Atención Clientes, todos con domicilio en Av. Américo Vespucio 901, Comuna de Pudahuel, por incurrir en infracción a lo establecido por los artículos 3 letras d) y e), 12 y 23 la Ley No. 19496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, al actuar negligentemente y no respetar los términos, condiciones y modalidades de los servicios contratados, por cuanto en el vuelo entre las ciudades de Santiago y Miami, iniciado con fecha 13 de enero de 2017, al arribar a Miami, su equipaje fue extraviado, debiendo embarcarse en un crucero, previamente contratado, sin su maleta que contenía sus efectos personales y remedios que debía tomar diariamente para su tratamiento médico por depresión; Que, si bien su equipaje le fue devuelto, esto habría ocurrido 5 días después, una vez finalizado el crucero, en que debió adquirir ropa y demás artículos personales imprescindibles, ante lo cual, y no obstante ser un hecho reconocido por la querellada, la indemnización ofrecida no guarda relación alguna al valor tanto de la maleta, que debió ser reemplazada por otra, por cuanto fue entregada dañada, como de los gastos en que debió incurrir y las consecuentes molestias; Deduce asimismo, en contra de la querellada, demanda civil de indemnización de perjuicios a fin de que sea condenada al pago de la suma de \$ 2.250.000.-en que avalúa los gastos, y a la suma de \$ 920.000.- por concepto de daño moral; más reajustes, intereses y costas; **acciones notificadas a fs. 39 de autos.**

A fs. 52 y 53 se lleva a efecto el comparendo de estilo con la presencia de **Lilian Valeska Garrido Manzoni** y el apoderado de **Latam Airlines Group S.A.**, quienes ratifican y contestan las acciones de autos, rindiéndose prueba documental.

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

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO

En cuanto a lo infraccional:

56
inventario
sin

PRIMERO: Que, del mérito de lo expuesto por las partes y antecedentes del proceso, es un hecho acreditado en la causa que, en el tramo entre las ciudades de Santiago de Chile y Miami, realizado por la querellante a través de Latam Airlines Group S.A., en adelante Latam, entre los días 13 y 14 de enero de 2017, su maleta se extravió, siendo en definitiva ubicada, la que le fue entregada cinco días después.

SEGUNDO: Que, el artículo 12 de la Ley No. 19496 obliga al proveedor a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido la prestación del servicio y a su vez el artículo 23 de la citada disposición legal establece, que comete infracción el proveedor que en la venta de un bien o servicio actuando con negligencia causa menoscabo al consumidor debido a deficiencias en la calidad del respectivo servicio.

TERCERO: Que, en consecuencia, con mérito de lo establecido y disposiciones legales precedentemente citadas, se concluye que Latam sin respetar los términos del servicio ofrecido, ha actuado de manera negligente en la prestación del mismo, causando menoscabo a la consumidora querellante debido a deficiencias en la calidad del servicio, al retrasar sin causa justificada, por 5 días la entrega del equipaje registrado al abordar el vuelo respectivo entre las ciudades de Santiago y Miami, privando a la actora de disponer del contenido del mencionado equipaje durante la realización de un crucero, vulnerando de esta manera lo dispuesto en los artículos 12 y 23 de la Ley 19.496, resultando procedente acoger la denuncia infraccional de lo principal de fs. 28 y ss en su contra.

En cuanto a lo civil:

CUARTO: Que, en este punto surge la controversia entre las partes, por cuanto doña Lilian Valeska Garrido Manzoni deduce demanda civil de indemnización de perjuicios, solicitando se condene a la parte demandada a pagar la suma de \$ 2.250.000.-, correspondiente según señala, al valor de las especies adquiridas para realizar el crucero y reponer la maleta que fue devuelta dañada, y la suma de \$ 920.000.- por concepto de daño moral; Que, por su parte Latam sostiene que en el evento que el equipaje se extravíe o dañe, se ofrece una indemnización voluntaria en base a una apreciación del reclamo, haciendo presente que la empresa nunca conoce el contenido del equipaje de cada pasajero, lo que lleva a la imposibilidad absoluta de poder determinar que era lo que realmente se transportaba, a menos que el cliente haga una declaración en tal sentido, circunstancia en que es posible convenir, mediante el pago de un precio adicional, que el transportador se haga responsable hasta el valor real de la carga, según los términos en que esta sea declarada; Que, en cumplimiento a la política de atención al cliente de la empresa y a los términos del Contrato de Transporte Aéreo y al Convenio de Montreal, se habría ofrecido indemnizar a la actora con la suma de US \$

1.525.- lo que esta habría rechazado por estimarlo insuficiente, a diferencia de su acompañante que habría aceptado la indemnización ofrecida.

*anexo
sube*

QUINTO: Que, en efecto, si bien de conformidad a lo establecido en el artículo 3 letra e) de la citada Ley 19.496, el consumidor tiene derecho a que se le indemnice el daño material o moral que el incumplimiento de las normas puede ocasionar, debe tenerse presente a su vez que en lo que dice relación proveedor y consumidor, en la prestación de servicio de transporte aéreo de pasajeros y sus equipajes, tal como señala la querellada, se encuentra regulado por el Convenio de Montreal promulgado por la República de Chile con fecha 24 de marzo de 2009 y publicado en el Diario Oficial con fecha 19 de mayo de 2009, en cuyo artículo 22 Número 2, en lo referente al transporte de equipaje, limita la responsabilidad del transportista, a menos que el pasajero haya hecho una declaración especial del valor de la entrega en el lugar de destino y cancelado una suma suplementaria, caso en el cual el transportista estaría obligado a pagar una suma que no excederá el importe de la suma declarada, a menos que pruebe que este importe es superior al valor real de la entrega en el lugar de destino del pasajero; Que la citada norma constituye parte de la cláusulas del contrato a que se someten los pasajeros con las líneas aéreas, en este caso, y que resulta además de toda lógica, por cuanto sin mediar declaración alguna del pasajero, resulta imposible valorar fehacientemente las especies contenidas en el equipaje extraviado.

SEXTO: Que, por tanto, sin perjuicio de los antecedentes que aporta al proceso la demandante a fin de acreditar las especies adquiridas en reemplazo de las contenidas en el equipaje extraviado, consistentes en los comprobantes de venta agregados a fs. 19 y ss, la indemnización por daño directo que la parte demandada de Latam deberá pagar a la parte demandante, es la que consta en el documento de fs. 44, calculada por la Latam en la época en que ocurrieron los hechos, sobre la base de la normativa vigente en la materia, de cuyo tenor consta: "El límite o suma máxima a pagar en casos de pérdida o daños de equipaje es de 1131 DEG (Derechos Especiales de Giro) por pasajero, considerando el valor de un DEG en la suma de US\$ 1,348.460, el límite corresponde a US\$ 1.525", suma que atendida la facultad del sentenciador de apreciar los antecedentes conforme a las reglas de la sana crítica, considerando el valor del dólar observado por los bancos al 31 de enero de 2017 de \$ 648.- aproximado, permite regular prudencialmente en la suma de \$ 988.200.- la indemnización a cancelar por concepto de daño directo.

SEPTIMO: Que, la indemnización señalada precedentemente 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 enero de 2017, correspondiente al de la fecha en que ocurrieron los hechos y el mes anterior a aquél en que se pague total y definitivamente dicha indemnización.

OCTAVO: Que, en cuanto al daño moral, el cual si puede apreciarse de conformidad con el citado artículo 3 letra e) de la citada Ley 19.496, este sentenciador estima que los hechos que motivaron la infracción, provocaron

en la demandante un menoscabo en su tranquilidad personal, considerando además, que se trataba del inicio de vacaciones, encontrándose en tratamiento médico por depresión, según acredita con los antecedentes que aporta a fs. 3 y ss, no objetados de contrario, es procedente acoger la demanda civil y regular prudencialmente este concepto, de conformidad a las reglas de la sana crítica en la suma \$ 500.000.-, respecto del cual no se regularan reajustes ni intereses al no ser procedentes.

58.
cumplido
och

VISTOS: Además lo establecido en las disposiciones pertinentes de la Ley 15.231, Orgánica de los Juzgados de Policía Local; Ley 18.287, sobre Procedimiento; Convenio de Montreal, y, Ley 19.496 que establece las Normas de Protección de los Derechos de los Consumidores, se declara:

a) Que, **se acoge** la querella infraccional de lo principal de fs. 28 y ss y se condena a **Latam Airlines Group S.A.**, representada por don **Matías Cristi Alfonso**, según mandato de fs. 40 y ss, a pagar una multa de **20 (veinte) Unidades Tributarias Mensuales**, por infringir lo preceptuado en los artículos 12 y 23 de la Ley 19.496, al extraviar temporalmente en el vuelo LA 502, entre Santiago de Chile y Miami, USA realizado entre los días 13 y 14 de enero de 2017, la maleta perteneciente a doña Lilian Valeska Garrido Manzoni, que le fue entregada con 5 días de retraso.

b) Que, **se acoge** la demanda civil deducida a fs. 28 y ss por doña **Lilian Valeska Garrido Manzoni** en contra de **Latam Airlines Group S.A.**, representada por don **Matías Cristi Alfonso**, según mandato de fs. 40 y ss, y se le condena a pagar una indemnización de perjuicios ascendente la suma de **\$ 988.200.- por concepto de daño directo**, reajustada de acuerdo a lo establecido en el considerando séptimo del presente fallo, más los intereses corrientes para operaciones reajustables que se devenguen desde que el deudor se constituya en mora; y, la suma de **\$ 500.000.- por concepto de daño moral, con costas**.

Despáchese orden de arresto por el término legal, si no se pagare la multa impuesta dentro de quinto día por vía de sustitución y apremio.

Déjese copia en el Registro de Sentencias del Tribunal.

Notifíquese.

Remítase copia de la presente sentencia, una vez ejecutoriada al Servicio Nacional del Consumidor, a fin de dar cumplimiento a lo dispuesto por el artículo 58 bis de la Ley No. 19496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

Dictada por doña XIMENA MANRIQUEZ BURGOS, Jueza (S).

PATRICIA BERKHOFF RODRIGUEZ, Secretaria (S).