



En Antofagasta, a ocho de febrero de dos mil dieciocho.-

VISTOS:

Primero: A fojas 58 y siguientes, don Osvaldo Octavio Campos Figueroa, chileno, soltero, estudios técnicos superiores, cédula de identidad 10.729.085-0, con domicilio en calle Eleuterio Ramírez N°423, Antofagasta, formula querrela infraccional e interpone demanda civil en contra de la empresa **LATAM AIRLINES GROUP S.A. R.U.T. N° 89.862.200-2**, representada legalmente por **Mariela Hahn**, ambos con domicilio en Prat N° 445, Antofagasta, por haber incurrido en infracción a lo dispuesto en los artículos 3° letra e), 12 y 23 de la Ley N° 19.496.

Segundo: Indica que con fecha 11 de junio de 2017 compró pasajes para viajar con su pareja a la ciudad de Puerto Montt con escala en la ciudad de Santiago. Que el vuelo a Puerto Montt fue el 17 de julio de 2017 a las 8:12 Am y que allí pasaron a retirar el equipaje, pero su maleta no había llegado. Que se dirigieron a atención al cliente del Aeropuerto para reportar la situación, de maleta extraviada. Ese mismo día aproximadamente a las 16:30 horas llegó al domicilio la maleta rota, sin cierre y sin el candado que lo cerraba. Que concurrió a la sucursal de LATam de Osorno con la maleta sin abrir, pero no fue atendido e hizo en la misma sucursal el reclamo vía telefónica, N° 6473504, haciendo presente que regresaban a Antofagasta el 26 de julio solicitando urgencia de solución. Que debieron abrir a la fuerza la maleta, y se dan cuenta que faltan 2 artículos, unas zapatillas marca New balance N° 43 ½ y una chaqueta Columbia impermeable talla XXL que fueron llevados específicamente para disfrutar el viaje de vacaciones a la zona con bajas temperaturas y vientos propios de la época. Que dado que no contaban con la indumentaria debieron cambiar sus planes de vacaciones. Que el día 17 de julio recibió email de Weimar Mariaca de Latam solicitando comprobantes, cotizaciones presupuestos, o boletas de los artículos declarados faltantes y el envío de fotos de los daños, que el 18 de julio le respondió, indicando que no contaba con boletas puesto que iban de vacaciones y las compras fueron meses antes, pero enviaron cotizaciones. El 24 de julio, sin recibir respuesta, envió nuevamente email al Sr. Mariaca, lo mismo hizo el 25 de julio ya que no recibió respuesta. Que llamó por teléfono insistiendo. Que ya regresando a Antofagasta el 26 de julio envió nuevo correo y que debieron regresar con la maleta en mal estado envuelta en cinta de embalaje y bolsa de basura. Que el 27 de julio recibe correo de Daniela Quintana quien señala que en cuanto tenga oferta de compensación se comunicarán. El 31 de julio envía nuevo email. Con fecha 10 de agosto se contacta Esteban Jiménez ofreciendo 70 dólares en compensación o 140 en travel voucher, lo que no fue aceptado. Con fecha 14 de agosto recibe email donde se le señala que pueden otorgarle compensación de 100 dólares en efectivo o 200 dólares en travel vouchers lo que tampoco fue aceptado. Señala que los hechos descritos configuran infracciones a la ley 19496 artículos 3 letra e), 12 y 23. Solicita se sancione con el máximo de las multas establecidas en la ley, con costas.

Tercero: A fojas 62 interpone demanda de indemnización de perjuicios en contra de la empresa **LATAM AIRLINES GROUP S.A. R.U.T. N° 89.862.200-2**, representada legalmente por **Mariela Hahn**, ambos con domicilio en Prat N° 445, Antofagasta, por las

consideraciones de la querrela infraccional. Demanda por concepto de daño material: \$418.000.- por la pérdida de chaqueta marca Columbia talla XXL (\$200.000.-), zapatillas deportivas marca New Balance N° 43 ½ (\$38.000.-) y por maleta Victorinox modelo Werks Traveler 2.0 (\$180.000.-) y por concepto de daño moral \$3.000.000.-

Cuarto: A fojas 68 comparece el denunciante infraccional ratificando la querrela y demanda civil.

Quinto: A fojas 70 rola notificación de la querrela y demanda.

Sexto: A fojas 78 rola declaración indagatoria de la denunciada, indica que tan pronto recibir la denuncia de pérdida del equipaje se instruyeron las gestiones de búsqueda del mismo conforme a sus protocolos y que se le envió al domicilio señalado-. Que frente al equipaje faltante se le pidió el denunciante acompañara comprobantes de las especies reclamadas. Que la oferta compensatoria se realizó sin tener ningún antecedente que acreditara que las piezas faltantes estaban en el equipaje ni comprobante que acrediten su valor. Que la compensación no fue aceptada. Que Latam tiene estrictos procedimientos para el traslado del equipaje de los pasajeros y que en todos los aeropuertos mantiene empresas de cabotaje y seguridad con estrictos procedimientos con la finalidad de evitar hechos como el denunciado.

Séptimo: A fojas 110, se lleva a efecto el comparendo de estilo con la asistencia de la querellante y demandante civil y de la parte querellada y demandada civil .

9° La denunciante y demandante ratifica la denuncia y demanda.

Octavo: Que en el comparendo de estilo la parte querellada y demandada civil interpone excepción dilatoria de incompetencia absoluta, otorgándose el traslado respectivo el que rola a fojas 110 por parte del denunciante y demandante civil.

Noveno: En subsidio contesta la denuncia y demanda, que rola a fojas 90 y siguientes, en los mismo términos de la declaración indagatoria, citando los artículos 126 y 134 del Código Aeronáutico. Respecto a su responsabilidad señala que es de responsabilidad del actor acreditar fehacientemente el contenido de su equipaje a indemnizar. Respecto a las infracciones legales controvierte la existencia de infracción ya que ha definido procedimientos seguros de transporte de equipaje, estableciendo que los artículos de valor, frágiles o de tipo electrónico deben estar el resguardo del pasajero. Que no ha desconocido el artículo 3 letra e) y que se ofreció una indemnización. Que se ha ajustado a lo establecido en el artículo 12 respetando en todo momento los términos, condiciones y modalidades del pasaje adquirido y que fue el pasajero quien no respetó el contrato enviando objetos de valor a la zona de carga. Con respecto al artículo 23 señala que fue el actor el que envió su equipaje con especies de valor en la zona de carga, omitiendo los procedimientos de seguridad ofrecidos por Latam para el transporte de esas especies. Además durante el transporte de equipaje por disposiciones normativas no siempre se encuentra bajo la protección y resguardo del transportador sino que debe ser revisado por las autoridades policiales en las cuales no está bajo el control de la línea aérea. Con respecto a los perjuicios señala que son improcedentes, ya que no existe infracción a la ley 19496 porque la afirmación de pérdida de especies de valor no posee fundamentos Señala que cumplió con el actor transportándolo con su equipaje por lo que no existe incumplimiento el contrato de transporte ya que éste fue entregado. Respecto a la

pretensión de indemnización de las especies supuestamente perdidas del equipaje cita el artículo 14 del Código aeronáutico, que fija como límite 1 UF por kilogramo de peso bruto de la carga y que en todo caso los artículos debieron ser retirados o declarados cuando se solicitó enviar el equipaje a la zona de carga. Respecto al daño moral señala que no tiene asidero. Cita jurisprudencia de la Corte de apelaciones de Santiago Rol 129/2017 así solicita el rechazo de la demanda en todas sus partes con costas.

Décimo: Llamadas las partes a conciliación ésta no se produce

Undécimo: Que en autos se rinde la siguiente prueba: - **Prueba de la querellante y demandante civil:** **Documental:** ratifica los documentos que rolan a fojas 1 a 57. E incorpora documental: a) tres presupuestos con las fotos de las especies destruidas y extraviadas de fojas 97 a 102. **Testimonial:** presentando en estrados a doña WALY KISSY DEL CARMEN RIVEROS RIVERA, quien comparece en calidad de testigo presencial ya que viajaba con el denunciante. Señala que en el viaje Santiago - Puerto Montt la maleta no llegó. Que los derivaron a servicio al cliente y allí los hicieron llenar un documento y se comprometieron a hacerle llegar la maleta a Osorno, a la casa del hermano del denunciante. Que ese día a las 17 horas llegó la maleta y allí se percataron que la maleta iba abierta, que faltaba el seguro y venía roto el cierre y que no se podía seguir abriendo porque estaba trabada. Que el denunciante no quiso firmar la recepción y se fueron a la sucursal de Osorno con la maleta, pero allí les dijeron que sólo vendían pasajes, así que desde la misma sucursal llamaron al call center y se generó la denuncia. Que hasta ese momento no habían abierta la maleta ya que querían hacerlo delante de la gente de la sucursal como ministro de fe, pero ellos no quisieron tomar el procedimiento. No sabían que les habían robado. Al devolverse a la casa y antes de abrir la maleta la pesaron porque siempre viajan con una pesa y le faltaban como 4 kilos. Al abrirla se dieron cuenta que faltaban las zapatillas New balance N° 43 ½ y la chaqueta marca Columbia. Que sólo esas dos cosas faltaban además de que la maleta estaba destruida. Respecto a las zapatillas señala que estaban usadas pero no deterioradas, no tenían más de un mes de uso y respecto a la chaqueta señala que se la trajeron de regalo del extranjero ya que usa talla XXL y acá no se ha encontrado la talla. Que la había usado sólo un par de veces. Respecto a la maleta señala que era marca Victorinox y que tenía aproximadamente un año de antigüedad. Interrogada si Lan les dio alguna respuesta señala que les envió un email el día de la denuncia donde solicitaban boletas o presupuestos o fotos de los daños y que le enviaron presupuesto y fotos. Que andaban de vacaciones y no tenían boletas. Que de ahí el denunciante tuvo que andar detrás de ellos mediante correos electrónicos. Que lo único que le ofrecieron fueron 79 y 140 dólares y luego 100 y 200 Dólares hasta agosto de 2017 cuando tuvieron el último contacto. Repreguntada cuáles fueron las consecuencias de la sustracción de la chaqueta. Señala que tuvieron que cambiar su itinerario por que no pudieron ir a distintos destinos que tenían pensado. Que al ir a Chiloé se encontraron con una ola de frío que al llegar a Osorno el denunciante estuvo en cama con fiebre. Que les limitaron las vacaciones y no pudieron ir a ningún lugar turístico. Que la pérdida de las cosas, señala que el denunciante quería que le repusieran la maleta, pero Lan no tuvo interés en resarcir el daño. Que Osvaldo estuvo constantemente presionando y eso hizo que estuviera más

nervioso e irritable con la situación. Que el volver a Antofagasta no tenían maleta y pasaron vergüenza al regresar con la maleta envuelta en bolsa de basura, además de perder tiempo y el enojo por haber perdido y no haber podido hacer las vacaciones que se arruinaron. Contrainterrogada como le consta que en Chile no venden la chaqueta de la talla del demandante, señala que porque habían intentado comprarlas antes y las chaquetas en Columbia sólo llega hasta la XL y hasta la L.

No rinde prueba confesional.

Prueba de la denunciada: Documental: Acompaña documento denominado "Condiciones aplicables al contrato de transportes aéreos de pasajeros y equipajes" que rola a fojas 104 a 109.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

Décimo Segundo: EN RELACION A LA EXCEPCION DE INCOMPETENCIA

ABSOLUTA: Que, a fojas 85 y siguientes, la parte querellada y demandada civil interpone excepción dilatoria de Incompetencia Absoluta indicando que el tribunal no es competente ya que es el Código aeronáutico la ley especial que regula los hechos denunciados, que hay control y supervisión de una autoridad técnica como es la DGAC, razón por la cual, en razón de principio de especialidad de la Ley 19496, es competente el juez de letras en lo civil y no los jueces de policía local. Habiéndose otorgado traslado, éste es evacuado por la demandante a fojas 110 en los términos que allí se indican, solicitando su rechazo.

Al respecto podemos indicar sobre la materia en análisis que el N°1 del artículo 1° de la Ley 19.496 señala como consumidores a las personas naturales o jurídicas, que en virtud de cualquier acto jurídico oneroso adquirieran o disfruten, como destinatarios finales, bienes o servicios; y el N° 2 del mismo artículo conceptúa como proveedores a las personas naturales o jurídicas, de carácter público o privado, que habitualmente desarrollen actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución o comercialización de bienes o de prestación de servicios a consumidores, por las que se cobre precio o tarifa.

Asimismo el artículo 23 de la citada ley 19.496, señala que comete infracción el proveedor, que en la venta de un bien, o en la prestación de un servicio, causa menoscabo al consumidor.

Que la Ley de Protección al Consumidor N° 19.496, en sus artículos 1°, 2°, 50 y 50A da competencia a los Juzgados de Policía Local para conocer y resolver sobre estas materias. De tal manera que existiendo un acto jurídico oneroso y habitualidad como se desprende de los antecedentes y vistos además los artículos 50 y siguientes de la Ley 19.496, se resuelve No ha lugar a la incompetencia absoluta planteada.

a) EN CUANTO A LO INFRACCIONAL:

Décimo Tercero: Que, a fojas 58 y siguientes, Osvaldo Octavio Campos Figueroa, formula denuncia infraccional en contra de la empresa **LATAM AIRLINES GROUP S.A.** por haber incurrido en infracción a lo dispuesto en los artículos 3° letra e), 12 y 23 de la Ley N° 19.496, solicitando se condene a la empresa denunciada al máximo de la multa prevista en la Ley.

Décimo Cuarto: Que, la parte denunciante fundamenta su denuncia en los siguientes hechos: Que compró pasajes aéreos ida y vuelta a Antofagasta - Santiago - Puerto Montt ida y vuelta . Que el 17 de julio de 2017 realizó el tramo Santiago- Puerto Montt y que al llegar a destino su maleta no fue entregada por la cinta de equipaje. Que presentó reclamo y su maleta le fue entregada a las 17 horas aproximadamente de ese mismo día. Que la maleta se encontraba, abierta, forzada y que le faltaba 2 artículos, unas zapatillas y una chaqueta. Realiza el reclamo por la maleta y los artículos faltantes y luego de tiempo transcurrido recibe el 14 de agosto de 2017, respuesta de LATam Airlines, con una última oferta de un acuerdo indemnizatorio equivalente a \$100USD entregado en dinero efectivo o \$200USD para ser utilizados en comprar boletos o exceso de equipaje, monto que no acepta.

Décimo Quinto: Que, la parte querellada y demandada civil formuló sus descargos a fojas 85 y siguientes.

Décimo Sexto: Que, a fojas 110 y siguientes, se lleva a efecto el comparendo de prueba.

Décimo Séptimo: Que, el querellante y demandante civil, señala que la querellada y demandada civil, a su juicio, infringió lo dispuestos en los artículos 3°, 12 y 23 de la ley N° 19.496, los que estipulan:

Artículo 3°: *Son derechos y deberes básicos del consumidor: a) La libre elección del bien o servicio. El silencio no constituye aceptación en los actos de a) consumo; b) El derecho a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos, y el deber de informarse responsablemente de ellos; c) El no ser discriminado arbitrariamente por parte de proveedores de bienes y servicios; d) La seguridad en el consumo de bienes o servicios, la protección de la salud y el medio ambiente y el deber de evitar los riesgos que puedan afectarles; e) El derecho a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor, y el deber de accionar de acuerdo a los medios que la ley le franquea, y f) La educación para un consumo responsable, y el deber de celebrar operaciones de consumo con el comercio establecido.*

Artículo 12: *"Todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio".*

Artículo 23: *Comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que, en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio.*

Décimo Octavo: Que, del mérito de las pruebas aportadas por el querellante, especialmente, los documentos de fojas 5, 6, 7, 9, a 13, 14, 15, 16, 18 a 26, fotografías de fojas 30 a 46 y 47 a 50, sumado a la declaración de la testigo Wally Riveros Rivera, legalmente examinada, sin tachas que dio razón de sus dichos, todas apreciadas conforme a las reglas de la sana crítica, esta sentenciadora ha adquirido la plena convicción que Latam Airlines Group S.A. no respetó los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se convino el servicio de transporte aéreo con el

consumidor que importaba el traslado del pasajero y su equipaje, el cual debió llegar con él a la ciudad de Puerto Montt y que le fue entregado horas después, habiendo sido vulnerado, con cosas faltantes, actuando de tal forma con negligencia y causando perjuicios al consumidor infringiendo con ello el artículo 12 en relación con el artículo 23 de la Ley N° 19.496, que establece normas sobre Protección a los Consumidores, razón por la que se acogerá la querrela infraccional deducida a fs. 58 y siguientes y se sancionará a Latam AirlinesGroup S.A.

Décimo Noveno: Que la empresa no rindió ninguna prueba que permita tener por cumplidas sus obligaciones con respecto a sus pasajeros y su equipaje que pueda alterar la conclusión arribada por esta sentenciadora. Por otro lado sus alegaciones no explican el hecho de la vulneración de maleta, el estado en que fue entregada y con artículos personales importantes robados, que eran para las actividades que realizaría el denunciante. Por otro lado, no se puede concordar con la denunciada que alega imprudencia del consumidor al no retirar, antes de mandar a bodega del avión, los artículos extraídos – zapatillas y chaqueta- o exigir que éstos hayan sido declarados como especies de valor, lo que resulta poco acertado ya que evidentemente se trata de artículos de uso diario, que no tienen el carácter de especie valorada o frágil.

b) **EN CUANTO A LO CIVIL**

Vigésimo: Que, a fojas 42 y siguientes, **OSVALDO CAMPOS FIGUEROA**, interpone demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de la empresa **LATAM AIRLINES GROUP S.A. R.U.T. N° 89.862.200-2**, representada legalmente por **Mariela Hahn**, ambos con domicilio en Prat N° 445, Antofagasta, solicitando que le pague por concepto de daño material: \$418.000.- por la pérdida de chaqueta marca Columbia talla XXL (\$200.000.-), zapatillas deportivas marca New Balance N° 43 ½ (\$38.000.-) y por maleta Victorinox modelo Werks Traveler 2.0 (\$180.000.-) y por concepto de daño moral \$3.000.000.-

Vigésimo primero: Que habiéndose acreditado la pérdida del equipaje y su entrega tardía de éste a la demandante, - es más ni siquiera discutida por la denunciada - y el extravío de artículos que estaban dentro de la maleta, imputable al actuar negligente de la denunciada, genera, como consecuencia, responsabilidad de indemnizar los daños a consecuencia de tal conducta.

Vigésimo Segundo: Que en cuanto al daño material, del análisis de la prueba rendida en autos, se acreditó fehacientemente la existencia la pérdida de la maleta, su destrucción y el extravío de parte de su contenido que implica efectivamente un daño que debe ser reparado estableciendo, de acuerdo a los documentos de fojas 97 a 103, por concepto de daño material la suma de **\$377.990.** (Trescientos setenta y siete mil novecientos noventa pesos)

Vigésimo Tercero: Que, en cuanto al daño moral pedido, conforme a lo declarado por la testigo en estrados a fojas 110 vuelta a 112 y existiendo relación de causalidad entre la infracción cometida y los perjuicios ocasionados este Tribunal estima que la pérdida del equipaje, la destrucción de la maleta y el hurto de especies ha producido en el demandante aflicción síquica y molestia, después de un viaje planificado y preparado con antelación, debiendo realizar cambios de sus actividades de vacaciones, al aire libre, en el sur del país, en época de invierno en donde las condiciones exigen ciertas medidas

de abrigo, por lo que el Tribunal lo acoge y lo fija en la suma de \$ 1.000.000.- (un millón de pesos)

Vigésimo cuarto: Que, la indemnización señalada precedentemente deberá ser pagada reajustada en el mismo porcentaje de variación del IPC determinado por el Instituto Nacional de Estadísticas, entre el mes de JUNIO DE 2017, mes anterior al que efectuó el viaje, y el mes aquel en que se verifique el pago.

VISTOS, además, lo previsto en las disposiciones pertinentes de la Ley N° 15.231, Orgánica de los Juzgados de Policía Local; Ley N° 18.287 sobre Procedimiento y Ley N° 19.496, que establece normas de Protección a los Derechos de los Consumidores, se declara:

- A) Que se rechaza la excepción de incompetencia del tribunal.
- B) Que, se acoge la querrela infraccional y se condena a la empresa **LATAM AIRLINES GROUP S.A. representada legalmente por Mariela Hahn**, a pagar una multa equivalente a **TREINTA U.T.M.**, por infringir lo preceptuado en los artículos 12 y 23 de la Ley N° 19.496.
- C) Que, se acoge la demanda civil deducida **Oswaldo Campos Figueroa**, interpone demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de la empresa **LATAM AIRLINES GROUP S.A. R.U.T. N° 89.862.200-2**, representada legalmente por **Mariela Hahn** y se condena a pagar la suma de **\$\$377.990.-** por concepto de daño material y **\$1.000.000.-** por daño moral, sumas que serán reajustada en la forma señalada el considerando 24 del presente fallo, más los intereses corrientes para operaciones reajustables comprendidos entre la fecha de ejecutoria de la sentencia y el mes anterior a aquel en que se verifique el pago.
- D) Que cada parte pagará sus costas.
- E) Despachese orden de arresto por el término legal, si no se pagare la multa impuesta dentro de quinto día por vía de sustitución y apremio.
- F) Déjese copia en el registro de sentencias del Tribunal.
- G) Cúmplase en su oportunidad con lo dispuesto en el artículo 58 bis de la ley N° 19.496.

Anótese, notifíquese personalmente o por cédula, y en su oportunidad, archívese.

Rol N° 20512/17-7

Dictado por doña Ingrid Moraga Guajardo. Juez Subrogante.

Autoriza doña Liliana Villalobos Barrientos. Secretaria Subrogante.-



jhc/

Antofagasta, a veinticinco de julio de dos mil dieciocho.

VISTOS:

PRIMERO: Que respecto a la alegación de la apelante, relativa a que en lo ocurrido con la maleta también tiene responsabilidad la Dirección General de Aeronáutica Civil, ello no fue alegado en primera instancia, quedando restringida la controversia a lo planteado en el escrito de contestación y demanda exclusivamente.

SEGUNDO: Que la apelante en su contestación dio cuenta de haber ofertado sumas de dinero determinadas, en compensación de lo ocurrido con la maleta y pérdida de especies en la misma, por lo que la sentencia apelada que así lo establece, resulta ajustada a los hechos y al derecho.

TERCERO: Que la testigo Waly Kissy del Carmen Riveros Vega, en su declaración de fojas 110 vuelta y siguiente, da cuenta que el demandante a consecuencia de estar constantemente presionando para que le resarcieran el daño, generó un mal estado que estuviera cada vez más nervioso e irritable, lo que es evidencia de una afectación de su integridad psíquica, característica del daño moral, máxime si se considera la entrega inoportuna de la maleta, el estado maltrecho y con falta de especies. Dicha prueba no fue desvirtuada por la contraria y permite desestimar la alegación de falta de prueba.

Por estas consideraciones y visto además lo dispuesto en la Ley 18.287 y artículos 186 y siguientes del Código de Procedimiento Civil, **SE CONFIRMA con costas** del recurso, la sentencia apelada de fecha ocho de febrero de dos mil dieciocho, escrita a fojas 114 y siguientes.

Regístrese y devuélvanse.

Rol 84-2018 (PL)



SXDGBNXXX

Virginia Elena Soubllette Miranda
Ministro
Fecha: 25/07/2018 12:11:50

Manuel Antonio Diaz Munoz
Ministro
Fecha: 25/07/2018 12:11:51

Fernando Andres Orellana Torres
Abogado
Fecha: 25/07/2018 12:11:51

SXD XGBNXXX

P
S
d

E
r