every surrounder.

REGISTRO DE SENTENCIAS

2 8 DIC. 2018

REGION DE ANTOFAGASTA

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

VISTOS:

Primero: A fojas 4 y siguientes, doña ZDENKA RIVEROS FERNANDEZ, chilena, casada, abogado, cédula de identidad 15.678.793-0, y don PABLO ANDRÉS GONZÁLEZ GONZÁLEZ, chileno casado, abogado, ambos con domicilio en calle Baquedano N° 239 oficinas 309 y 310, Antofagasta, formulan querella infraccional e interponen demanda civil en contra de la empresa LATAM AIRLINES S.A. R.U.T. N° 89.862.200-2, representada legalmente por Elizabeth Cerón, ambos con domicilio en Prat N° 445, Antofagasta, por haber incurrido en infracción a lo dispuesto en los artículos 3° letra d), e), 12, 16 letra e) y 23 de la Ley N° 19.496.

Segundo: Indican que el 07 de agosto de 2017 adquirieron pasajes a través de la página web para viajar desde Antofagasta a Santiago entre los días 21 y 30 de agosto de 2017. Que viajaban con su hijo de 10 meses por lo que llevaban un coche el cual constaba de 3 piezas, coche, silla de auto y base para la silla del auto. Que en ambos viajes el coche de 3 piezas fue etiquetado y entregado al personal a cargo en la puerta del avión para ser transportado en bodega. Que al llegar de vuelta a Antofagasta, el día 30 de agosto, se percatan que el coche había sido dejado en la puerta del avión, desarmado y con una pieza rota sobre el asiento. Que el coche corresponde al modelo V Agile 4 de la marca Britax, que opera con sistema travel system, y que la pieza dañada es precisamente lo que permite adosar la silla de auto al coche y sin ella es imposible unirlos, por lo que es vital para su funcionalidad y que no está en el mercado para ser adquirida por separado. Que el tener la pieza rota les impide usar el coche en la forma y con el objeto para el que fue adquirido. Que realizaron reclamo ante Latam, "parte de irregularidad de equipaje" y le ofertaron una indemnización de 20USD en efectivo o 40 USD en productos Latam. Que luego reciben otra oferta de Latam que tampoco los dejó satisfechos y que luego le hicieron oferta por el 25% del valor del coche. Posteriormente dejaron de responderle los correos por lo que hicieron reclamo ante Sernac y que la respuesta de la empresa contiene hechos falsos. Que su molestia es por las respuestas de la empresa al negarse a pagar el precio del producto dañado que, conforme a las cotizaciones, es de \$569.990.- el cual fue una inversión importante por la seguridad que brinda la marca. Que de acuerdo a las normas de la ley 19496, Latam debió velar por la seguridad de los pasajeros y de sus pertenencias y que en caso de producirse daño deben indemnizar. Señala que los hechos descritos configuran infracciones a la ley 19496, artículos 3 letra d) y e), 12 y 23. Solicita se sancione con el máximo de las multas establecidas en la ley, con costas.

Tercero: A fojas 9 interponen demanda de indemnización de perjuicios en contra de la empresa LATAM AIRLINES S.A. R.U.T. N° 89.862.200-2, representada legalmente por Elizabeth Cerón, ambos con domicilio en Prat N° 445, Antofagasta, por las consideraciones de la querella infraccional. Demandan por concepto de daño material: \$569.990.- valor del coche dañado y por concepto de daño moral \$1.000.000.-, a razón de \$500.000.- por cada pasajero.





<u>Cuarto:</u> A fojas 17 comparece la querellante infraccional Zdenka Riveros Fernández ratificando la querella y demanda civil.

Quinto: A fojas 16 rola notificación de la querella y demanda.

<u>Sexto:</u> A fojas 44, se lleva a efecto el comparendo de estilo con la asistencia de la querellante y demandante civil y su apoderada y en rebeldía de la parte querellada y demandada civil.

<u>Séptimo</u>: Llamadas las partes a conciliación ésta no se produce por la rebeldía de una de las partes.

Octavo: 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 3. E incorpora documental: a) copia de documento denominado "Información de tu pasaje" de fojas 20 a 22

- b) Copia de documento denominado "Información de tu pasaje", de fojas 23 a 25
- c) Copia de documento denominado "Información de tu pasaje", de fojas 26 a 29.
- d) Ticket de equipaje N° 373861, de fojas 30.
- e) Tarjeta de embarque, de fojas 30.
- f) Correos electrónicos, de fojas 31 a 35.
- g) Impresión de 2 pantallazos de páginas web con precios de coches, de fojas 36.
- h) Copias de 2 fotografías de parte de coche, de fojas 37.
- i) Carta de 31 de agosto 2017 de LAtam a la demandante, de fojas 38.
- j) Carta de Latam a la denunciante de 5 de septiembre de 2017, de fojas 39.
- k) Formulario ingreso de reclamo al Sernac de 21 de septiembre de 2017, de fojas 40 y 41.
- I) Copia de carta enviada por Sernac a Latam, de fojas 42.
- m) Respuesta de Latam a Sernac, de fojas 43.

Testimonial: presentando en estrados a doña MARIA JOSE LOYOLA VERGARA, de fojas 45 y 45 vuelta, quien comparece en calidad de testigo presencial indicando que el día 30 de agosto de 2017 se encontró con los querellantes y demandantes en el aeropuerto de Antofagasta y que le contaron que personal de Lan les había dañado el coche. Que se fijó el coche tenía dañada la patita que encaja dentro de la base del coche. Que posteriormente le contaron que no habían tenido ninguna solución y lo que ellos necesitaban era recuperar el coche completo. Señala que el coche estaba en muy buenas condiciones y que el coche cuesta entre 550 y 600 mil pesos. Repreguntada sobre el estado emocional de los querellantes señala que estaban angustiados por que no iban a poder usar el coche como correspondía y porque Latam no les daba respuesta e iban a tener que solventar de nuevo el gasto. También comparece PABLO JAVIER VENANDY DELMAS, a fojas 45 vuelta, quien señala que es testigo presencial, que el 30 de agosto de 2017 fue a buscar a los querellantes al aeropuerto y que los vio apenados y molestos. Le contaron que habían tenido un problema con el coche y vio que el acople del coche venía echo tira. Que trataron de arreglarlo, pero no hubo posibilidad. Interrogado si había visto antes el coche señala que sí, que el coche estaba relativamente nuevo, que ignora el valor del coche y que luego supo que Lan les había ofrecido una cantidad ridícula, que no han solucionado nada.

J. Cearer J - - -

No rinde prueba confesional.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

a) EN CUANTO A LO INFRACCIONAL:

Noveno: Que, a fojas 4 y siguientes, ZDENKA RIVEROS FERNANDEZ y don PABLO ANDRÉS GONZÁLEZ GONZÁLEZ, ambos con domicilio en calle Baquedano N° 239 oficinas 309 y 310, Antofagasta, formulan denuncia infraccional en contra de la empresa LATAM AIRLINES S.A. por haber incurrido en infracción a lo dispuesto en los artículos 3° letra d) y 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.

<u>Décimo:</u> Que, la parte denunciante fundamenta su denuncia en los siguientes hechos: que viajaron a Santiago con su hijo menor de edad, llevando un coche con el sistema Travel system y que en el viaje de regreso el coche estaba desarmado y con una pieza rota la que impide que el asiento se acople en el coche, lo que le ha causado perjuicios y que la empresa no ha respondido por ese daño.

Décimo Primero: Que, la parte querellada y demandada civil no compareció en autos.

<u>Décimo Segundo:</u> Que, a fojas 44 y siguientes, se lleva a efecto el comparendo de prueba.

<u>Décimo tercero:</u> 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 3º: Son derechos y deberes básicos del consumidor: 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.

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 Cuarto: Que, del mérito de las pruebas aportadas por los querellantes, especialmente, los documentos de fojas 3, 31 a 35, 37, 38, 39, 40, 43, sumado a la declaración de la testigo María José Loyola Vergara y de Pablo Javier Venandy Delmas, legalmente examinados, sin tachas, que dieron 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 en buenas condiciones, 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 querella infraccional deducida a fs. 4 y siguientes y se sancionará a Latam Airlines S.A.

<u>Décimo Quinto:</u> 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.

EN CUANTO A LO CIVIL

<u>Décimo Sexto:</u> Que, a fojas 9 y siguientes, doña ZDENKA RIVEROS FERNANDEZ y don PABLO ANDRÉS GONZÁLEZ GONZÁLEZ, ambos con domicilio en calle Baquedano N° 239 oficinas 309 y 310, Antofagasta, interponen demanda civil en contra de la empresa **LATAM AIRLINES S.A.** R.U.T. N° **89.862.200-2**, representada legalmente por **Elizabeth Cerón,** ambos con domicilio en Prat N° 445, Antofagasta, solicitando que le pague por concepto de daño material: \$569.990.- y por concepto de daño moral \$1.000.000.-, \$500.000.- por cada pasajero.

<u>Décimo Séptimo:</u> Que habiéndose acreditado que el coche fue entregado con una pieza quebrada, imputable al actuar negligente de la denunciada, genera, como consecuencia, responsabilidad de indemnizar los daños a consecuencia de tal conducta.

<u>Décimo Octavo:</u> Que en cuanto al daño material, del análisis de la prueba rendida en autos, no se acreditó fehacientemente que el coche sea de la marca y características que señala, como tampoco el valor de éste. En efecto, la parte demandante no acreditó que el coche era de la marca Britax, modelo V Agile 4, que justifique el precio señalado y por ende la indemnización de \$569.990.- . Que en el mercado se encuentran variadas marcas, algunas bastante conocidas, con coches con la misma función travel system, alegada por los demandantes, esto es, que sirve como silla de autos y luego puede acoplarse al coche de paseo, por lo que este tribunal considerando el mercado avaluará prudencialmente el daño material, fijándolo en la suma de \$200.000.- (doscientos mil pesos).

<u>Décimo Noveno:</u> Que, en cuanto al daño moral pedido, conforme a lo declarado por la testigo en estrados a fojas 45, 45 vuelta y 46 y existiendo relación de causalidad entre la infracción cometida y los perjuicios ocasionados este Tribunal estima que el daño al coche ha provocado un malestar a los demandantes, por lo que el Tribunal lo acoge y lo fija en la suma de \$ 200.000.- (doscientos mil pesos) en razón de \$100.000.- por cada demandante.

<u>Vigésimo:</u> 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 JULIO 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 acoge la querella infraccional y se condena a la empresa LATAM AIRLINES GROUP S.A. representada legalmente por Elizabeth Cerón, a pagar una multa

p. cearente jour - 1)

- equivalente a **Diez U.T.M**, por infringir lo preceptuado en los artículos 12 y 23 de la Ley N° 19.496.
- B) Que, se acoge la demanda civil, con costas, deducida por ZDENKA RIVEROS FERNANDEZ y don PABLO ANDRÉS GONZÁLEZ GONZÁLEZ, ambos con domicilio en calle Baquedano N° 239 oficinas 309 y 310, Antofagasta, en contra de la empresa LATAM AIRLINES S.A. R.U.T. N° 89.862.200-2, representada legalmente por Elizabeth Cerón, y se condena a pagar la suma de \$200.000.- por concepto de daño material y \$200.000.-, en razón de \$100.000.- por cada demandante, por daño moral, sumas que serán reajustada en la forma señalada el considerando 20 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.
- C) 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.
- D) Déjese copia en el registro de sentencias del Tribunal.
- E) 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° 230512/17-3

Dictado por doña Ingrid Moraga Guajardo. Juez Subrogante.

Autoriza doña Liliana Villalobos Barrientos. Secretaria Subrogante.-



Antofagasta, a quince de junio de dos mil dieciocho.

VISTOS:

Se reproduce la sentencia en alzada y se tiene, además, presente:

PRIMERO: Que se ha interpuesto apelación en contra de la sentencia definitiva que estableció la infracción a la sobre Protección a los Derechos Consumidores, en contra de Latam Airlines Group S.A., y dispuso una indemnización por daño moral de \$100.000 por cada demandante y por daño material de \$200.000, más intereses corrientes para operaciones reajustables, comprendido entre la fecha en que quede ejecutoriada la sentencia y el mes anterior a aquél en que se verifique el pago, haciendo consistir el agravio en la insuficiencia para resarcir el daño provocado tanto el emergente como el moral, haciendo presente que la sentencia prescinde de un análisis lógico y coherente, al determinar el monto del daño moral porque quedó fehacientemente acreditado que el objeto dañado corresponde a un coche marca Britax, modelo V agile 4, cuyo precio en el mercado es de \$569.990, lo que se desprende de la prueba rendida, demostrativa del daño ocasionado y la característica de la especie, puesto que los correos electrónicos adjuntos agregaron las cotizaciones del coche y las fotografías de las piezas dañadas, lo que fue recepcionado positivamente y sin reparo, según se lee de la respuesta enviada el 5 de septiembre del año 2017 por Glenda Pizarro Reid, donde señala textualmente que está "de acuerdo a cotización recepcionada ok y de acuerdo a nuestros procedimientos"; además, acompañó como prueba las distintas cartas de oferta enviadas por la compañía frente a los requerimientos efectuados, especialmente la carta de respuesta enviada por Latam Airlines S.A. al Servicio Nacional del Consumidor, de fecha



28 de septiembre de 2017, donde expresa que la oferta de la empresa demandada corresponde al total de la cotización informada, exigiendo la factura de compra del coche y no la cotización. Por otro lado, sostiene la recurrente, declaró como testigo presencial de los hechos María José Loyola Vergara, expresando incluso el valor aproximado y las circunstancias que concuerdan con las características del objeto, agregándose que no es obligación mantener entre las pertenencias las facturas o boletas que acrediten la compra del coche, por lo que no comparte la decisión del tribunal, exigiendo que las aerolíneas respeten a los consumidores en su derecho a que el equipaje llegue en buenas condiciones a su destino; sobre el daño moral, como quedó acreditada completamente su ocurrencia, pide que se tome en cuenta las características del objeto dañado, la utilidad para los padres a la hora de transportar al bebé el día de los hechos, dada la seguridad que presenta, el estado de consternación, preocupación, agobio y abatimiento en la esfera psíquica cuando no se pudo contar con un bien destinado para el transporte y protección de su hijo, pidiendo la suma \$1.000.000 o la que se estime de justicia.

SEGUNDO: Que efectivamente según se expresa en el correo electrónico de fecha 5 de septiembre de 2017, no impugnado por la parte contraria, agregado a fojas 33, se adjuntaron dos cotizaciones, cuyas imágenes se reproducen a fojas 36, donde se consigna un coche de guagua de las marcas y características expresados por los demandantes que asciende a \$569.990, como también se indicó en correo electrónico de la misma fecha, emitido por la empresa demandada, que se recepcionaron las cotizaciones, disponiendo que el protocolo o el procedimiento establece el 25% de cotización presentada

como devolución en dinero efectivo y 50% de cotización en servicios de Latam.

Asimismo, hay una carta oferta de fecha 31 agosto de 2017, donde se ofrece el pago de 40 dólares en efectivo o alternativamente, 100 dólares para compra de boletos en Lan o pagos excesivos de equipaje, la que debe complementarse con la de fojas 39 de fecha 5 de septiembre, en el cual se ofrecen 228 dólares en pago efectivo o, alternativamente, 455 dólares para compras o pagos en exceso, ninguno de los cuales puede advertirse que se cuestiona el de guagua dañado, de manera que constituye una circunstancia acreditada, más aún si hay una declaración testimonial que corrobora los aspectos sustanciales, que el daño emergente ascendió a la suma de \$569.990 porque no hay siquiera un indicio demostrativo que pueda existir una reparación parcial respecto de este tipo de artefacto, que se ha sostenido es una sola unidad que tiene tres funciones, por tratarse de un objeto que opera con el sistema denominado "travel system", que incluye la combinación de funciones de coche paseo, se adosa a uno denominado "infantan carrier o silla nido", que además cumple la función de silla para auto, por lo que no cabe sino acceder a la apelación en este aspecto.

TERCERO: Que en 10 referente al daño moral, efectivamente debe tenerse presente que no hay discusión respecto a que el coche quedó inutilizado como consecuencia de un viaje de avión donde se transportaba al niño o bebé y que a la llegada no se pudo contar con este artefacto que permite la movilización con seguridad y conforme a las normas especiales que exige la Ley de Tránsito para el cuidado y protección de la salud de los niños, de manera que la situación agobiante de espera, falta de reparación y ausencia



del aparato en dicho momento y las incomodidades subsecuentes, sobre todo demostrada por los numerosos correos electrónicos y dificultades que impuso la aerolínea para resarcir un daño evidente que durante todo el desarrollo de la causa, no se ha cuestionado, corresponde el aumento de la indemnización a esta aflicción psíquica en una suma que se fija prudencialmente en \$250.000 para cada uno de los demandantes, desde que tampoco se ha cuestionado esta especial modalidad sobre los padres del menor.

CUARTO: Que de conformidad con lo dispuesto en los artículos 35 y 38 de la Ley 18.287, no es procedente el recurso de casación en contra de la sentencia definitiva dictada por un Juez de Policía Local, facultándose tribunal de alzada pronunciarse sobre cualquier decisión de la sentencia aunque en el recurso no se hubiere solicitado su revisión y, en el presente caso, existe una evidente contradicción entre el considerando vigésimo, que ordena pagar las sumas reajustadas, de acuerdo a la variación del Índice de Precios al Consumidor y, en la parte resolutiva, que se refiere a reajustes e intereses aplicables entre que quede ejecutoriada la sentencia y el mes anterior a aquél en verifique el pago, decisiones que resultan ininteligibles y que por lo mismo, corresponde emitir un pronunciamiento para resolver la petición del demandante que ha pedido los intereses y reajustes.

En consecuencia, teniendo presente que se han establecido sumas indemnizatorias de daño moral fijados en esta sentencia y daño emergente que refiere al perjuicio ocasionado al momento de la infracción, procede ordenar el pago de los intereses corrientes fijados por la Ley 18.010 para operaciones de dinero no reajustables, que constituye un referente equitativo para evitar el desmedro que va ínsito en

el perjuicio ocasionado como consecuencia del desgaste del dinero y la inflación, por lo mismo, no procede el reajuste, ya que está incluido en el monto y características del interés fijado. Pero debe necesariamente, dada la naturaleza de la indemnización, fijarse el daño moral a partir de la fecha de esta sentencia, mientras que el daño emergente deberá incluir los intereses señalados, desde ya notificación de la demanda y en ambos casos hasta el pago efectivo.

QUINTO: Que por lo razonado y establecido no cabe sino acoger las pretensiones contenidas en el agravio del apelante, con costas, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 145 del Código de Procedimiento Civil, aplicable según lo disponen los artículos 1 y 3 del mismo Código.

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 del presente año, escrita a fojas 47 y siguiente, CON DECLARACIÓN que las sumas fijadas por indemnización del daño emergente y moral, ascienden, la primera, a quinientos sesenta y nueve mil novecientos noventa pesos (\$569.990), más intereses corrientes para operaciones de dinero no reajustables, contados desde la notificación de la demanda y hasta el día del pago efectivo; y, la segunda, a doscientos cincuenta mil pesos (\$250.000) para cada uno de los demandantes, más los intereses referidos, a contar de la fecha de esta sentencia y hasta el día del pago efectivo.

Registrese y devuélvanse.

Rol 71-2018 (PL)

Redacción del Ministro Titular Oscar Clavería Guzmán.



No firma la Ministro Titular Sra. Virginia Soublette Miranda no obstante haber concurrido a la vista y al acuerdo por encontrarse con permiso.

Pronunciada por la Primera Sala integrada por los Ministros Titulares Sr. Oscar Clavería Guzmán, Sra. Virginia Soublette Miranda y Sr. Manuel Díaz Muñoz. Autoriza el Secretario Titular don Andrés Santelices Jorquera.

Oscar Eduardo Claveria Guzman Ministro Fecha: 15/06/2018 12:47:02 Manuel Antonio Diaz Munoz Ministro Fecha: 15/06/2018 12:47:03

Pronunciado por la Primera Sala de la C.A. de Antofagasta integrada por los Ministros (as) Oscar Claveria G., Manuel Antonio Diaz M. Antofagasta, quince de junio de dos mil dieciocho.

En Antofagasta, a quince de junio de dos mil dieciocho, notifiqué en Secretaría por el Estado Diario la resolución precedente.



Este documento tiene firma electrónica y su origina puede ser validado en http://verificadoc.pjud.cl o en la tramitación de la causa.

A contar del 13 de mayo de 2018, la hora visualizada corresponde al horario de invierno establecido en Chile Continental. Para la Región de Magallanes y la Antártica Chilena sumar una hora, mientras que para Chile Insula Occidental, Isla de Pascua e Isla Salas y Gómez resta dos horas. Para más información consulte http://www.horaoficial.cl.

ıia

os

iа el

У