

TERCER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL
LAS CONDES

Causa Rol N° 24.308-7-2017

LAS CONDES, veintinueve de enero de dos mil dieciocho.

VISTOS:

A fs. 17 y siguientes, doña **María Loreto Mateo Dueñas**, c.i.n° 9.280.573-5, ingeniero civil, domiciliada en calle Rosa O'Higgins N° 135, depto. 303, comuna de Las Condes, deduce querrela por infracción a la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, e interpone demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **LATAM Airlines**, representada por su gerente de operaciones don Hernán Alberto Pasman, ambos con domicilio en Av. Américo Vespucio Sur N° 901, comuna de Renca, para que sea condenada al pago de la suma de \$2.618.000, correspondientes a \$1.456.000 por daño directo, a \$162.000 por lucro cesante y a \$1.000.000 por daño moral, más reajustes, intereses y costas; **acción que fue notificada a fs. 22 de autos.**

Funda las respectivas acciones en que con fecha 13 de octubre de 2017 regresó a Santiago de Chile con su marido, desde España, en vuelo N° 188533/ LA 709 operado por LATAM, oportunidad en que las maletas de ambos no llegaron. Que, a los 3 días, las referidas maletas llegaron a su domicilio en muy mal estado y al abrirlas se percató que faltaban especies, tales como charms Pandora, maquillaje, set de rodillos, perfumes (2), reloj Invicta, ropa, bisutería y un taladro, objetos que efectivamente venían en las maletas, ya que cuentan con Certificado de la Policía Nacional de Pamplona, España, que fue solicitado para obtener el beneficio del "Tax Free". Que, producto de lo anterior formuló reclamo ante la denunciada (Reclamo N°

SCLLA 23211), ante el cual la denunciada ofreció una compensación de 560 dólares en efectivo o un descuento de 600 dólares para comprar dentro de 6 meses un vuelo LATAM. Que, dicho ofrecimiento fue rechazado ya que las especies perdidas y daños sufridos por las maletas fueron muy superiores a la compensación ofrecida por lo que formuló reclamo ante el Sernac, reclamo frente al cual la denunciada dio la misma respuesta entregada a ella. Finalmente señala que, LATAM con los hechos denunciados ha incurrido en una actitud negligente que le ha ocasionado perjuicios, que deben ser indemnizados.

A fs. 54 y siguiente, se lleva a efecto comparendo de estilo decretado en autos con la asistencia de la parte denunciante y demandante Mateo Dueñas asistida por su apoderado, quien ratifica querrela infraccional y demanda civil de fs. 17 y siguientes, y la asistencia del apoderado de la parte denunciada y demandada LATAM Airlines Group S.A., quien contesta las acciones deducidas en contra de su representada, rindiéndose la prueba testimonial y documental que rola en autos.

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

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

a) En cuanto a tachas:

Primero: Que, a fs. 55 y siguientes, la parte querellada **LATAM Airlines** deduce tacha de inhabilidad para declarar en contra de los testigos presentados por la parte denunciante, don Mariano Jesús Jiménez Latorre y doña Ainhoa Constanza Ferreira Mateo, fundando las tachas deducidas en su contra en la causal establecida en el N° 1 del artículo 358 del Código de

Procedimiento Civil, toda vez que dichos testigos serían cónyuge e hija, respectivamente, de la parte que los presenta.

Segundo: Que, esta sentenciadora teniendo presente los dichos de los referidos testigos, los cuales reconocen su grado de parentesco con la parte que los presenta (cónyuge e hija), lo dispuesto en el N° 1 del artículo 358 del Código de Procedimiento Civil, y que el vínculo existente entre ellas les resta imparcialidad en relación al resultado del juicio, acoge la tacha deducida en su contra.

b) En lo infraccional:

Tercero: Que, la parte denunciante **Mateo Dueñas** fundamenta su querrela en el hecho que la empresa denunciada habría incurrido en infracción al artículo 23 de la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, al actuar con negligencia, causándole menoscabo producto de la deficiente y negligente prestación del servicio entregado consistente en el transporte de su equipaje vía aérea desde España a la ciudad de Santiago de Chile. Ello, por cuanto en primer lugar las maletas llegaron a Santiago con 3 días de retraso y luego al recibirlas en su domicilio se percató que faltaban especies en su interior.

Cuarto: Que, la parte denunciada de **LATAM Airlines**, al contestar las acciones deducidas en su contra, señala que no habría incurrido en el incumplimiento contractual alguno, ya que cumplió con trasladar por vía aérea a la denunciante desde España a la ciudad de Santiago de Chile, se comprometió a trasladar su equipaje, y frente a su extravío se obligó a indemnizarla. Agrega que, tan pronto se presentó el reclamo de la denunciante ante la línea aérea se le ofreció el pago de US\$560 en efectivo o un "Travel Voucher" por US\$600 para ser usado en productos Latam, tales como pasajes, up grade, etc., lo que no fue aceptado por la actora. Agrega que, tanto para LATAM como para todas las compañías aéreas 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. Que, las empresas aéreas, conecedoras de estas circunstancias voluntariamente se comprometen a indemnizar a los pasajeros por el extravío del equipaje, fijando un límite de indemnización, por cuanto es imposible determinar lo que el pasajero lleva en su maleta, ya que la empresa nunca conoce el contenido de ésta.

Quinto: Que, para acreditar y fundamentar sus dichos, la parte denunciante **Mateo Dueñas** rindió la siguiente prueba documental: **1)** A fs. 1, fotografías de los daños sufridos por las maletas de la denunciante y de los vouchers de embarque de dichas maletas; **2)** A fs. 2 a 13, copia de boletas de artículos comprados durante el viaje por la denunciante y que fueron sustraídos desde el interior de su equipaje; **3)** A fs. 14 a 16, copia impresa de correo electrónico enviado a la denunciante que contiene confirmación de compra de dos pasajes Santiago- Madrid- Pamplona- Madrid-Santiago, operados por Latam Airlines, con fecha de ida el 21 de septiembre de 2017 y de regreso el 13 de octubre del mismo año; **4)** A fs. 33 a 43 y 45 a 46, boletas de compra de diversos artículos, que fueron adquiridos por la denunciante durante el viaje de autos; **5)** A fs. 44, copia de Parte de Irregularidad de Equipaje formulado por la denunciante ante LATAM el día 13 de octubre de 2017 en el aeropuerto de Santiago de Chile; **6)** A fs. 48, garantía de reloj Invicta; **7)** A fs. 49, cobro de tax free; y **8)** A fs. 50, boletos de embarque de la denunciante y su cónyuge para vuelo Pamplona -Madrid-Santiago efectuado el 13 de octubre de 2017 con sus correspondientes tickets de maletas; **documentos que no fueron objetados por la parte contraria.**

En tanto, la parte denunciada **LATAM Airlines** no rindió prueba alguna.

Sexto: Que, del mérito del proceso, del análisis de la prueba documental rendida en autos, especialmente de reclamo efectuado por la denunciante en el aeropuerto de Santiago de Chile que rola a fs 44., y de lo señalado por la propia parte denunciada, al contestar la denuncia, aparece que efectivamente el equipaje de la denunciante arribó en forma posterior a ella y que algunas especies que venían al interior de éste se extraviaron.

Séptimo: Que, en mérito de lo anterior resulta ser un hecho cierto que la denunciada no cumplió con su obligación de transportar la totalidad del equipaje de la denunciante a la ciudad de Santiago de Chile en el tiempo y forma contratada, esto es junto con los pasajeros, y por el contrario, dicho equipaje arribó en forma posterior, y sin algunas especies que se encontraban en su interior al momento del embarque, lo que da cuenta de un actuar poco diligente en el cumplimiento de dicha obligación.

Octavo: Que, en consecuencia, teniendo presente lo expuesto en el considerando precedente, 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 y al efectuar tanto dicho transporte y posterior búsqueda y entrega en forma poco diligente.

Noveno: Que, los descargos formulados por LATAM en cuanto a que frente al extravío se obligó a indemnizar a la denunciante, ofreciéndosele el pago de US\$560 en efectivo o un "Travel Voucher" por US\$600 para ser usado en productos Latam, tales como pasajes, up grade, etc., lo que no fue aceptado por la actora, no lo eximen de su actuar infraccional en lo que respecta al cumplimiento del contrato de transporte aéreo celebrado con la denunciante, el que incluye tanto el transporte de su persona como de su equipaje, y la obligación de que ambos lleguen a destino y con la totalidad de las especies que se encontraban en su interior al momento del embarque.

Décimo: Que, en mérito de lo expuesto precedentemente es procedente acoger la denuncia infraccional de fs. 17 y siguientes interpuesta en contra de LATAM Airlines Group S.A.

c) En el aspecto civil:

Décimo Primero: Que, la parte demandante Mateo Dueñas a fs. 17 y siguientes, interpone demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **LATAM Airlines Group S.A.**, representada legalmente por don Matías José Cristi Alfonso, ambos previamente individualizados, para que sea condenada a pagar la suma de \$2.618.000, más reajustes, intereses y costas, correspondiendo dicha suma a \$1.456.000 por daño directo, a \$162.000 por lucro cesante y a \$1.000.000 por daño moral; acción que fue notificada a fs. 22 de autos.

Décimo Segundo: Que, en cuanto a lo solicitado por la parte demandante por concepto de daño emergente, esto es la suma de \$1.456.000, correspondiente a valor de las especies sustraídas desde el interior de las maletas (\$636.000), al valor de las maletas (\$320.000) y a lo pagado por asesoría de abogado (\$500.000), esta sentenciadora teniendo presente los documentos acompañados a fs. 2 a 13, 33 a 43, 45, 46, 48 y 49, los que dan cuenta de la compra en el extranjero de las especies sustraídas cuyo valor la demandante reclama, y teniendo especialmente presente que dichos documentos no fueron objetados por la demandada LATAM, acoge lo solicitado por concepto de pérdida de especies, esto es la suma de **\$636.000**.

Décimo Tercero: Que, en lo que respecta a lo solicitado por las maletas materia de autos y pago de asesoría de abogados, esta sentenciadora rechaza lo solicitado por dichos conceptos, por cuanto, las maletas de la denunciante no se extraviaron y llegaron a su domicilio, y no existe prueba suficiente que de cuenta éstas se encuentren dañadas, y el pago efectuado a

abogado no se encuentra acreditado en el proceso, y ello corresponde a las costas personales del juicio.

Décimo Cuarto: Que, luego la demandante solicita se le indemnice la suma de \$162.000 por lucro cesante, monto que el Tribunal rechaza por no encontrarse acreditada su procedencia y monto.

Décimo Quinto: Que, finalmente la demandante señala que el actuar infraccional de la parte demandada le habría producido un daño moral que avalúa en la suma de \$1.000.000, daño que correspondería a la afectación moral, pena y molestias causadas por la demandada a su persona y familia.

Décimo Sexto: Que, el Tribunal teniendo presente que el daño moral se define como un menoscabo moral consistente en todas las molestias y sufrimientos derivadas del actuar infraccional de la demandada, traduciéndose ello en una modificación a las condiciones normales vida y que en el caso de autos no aparece que la conducta de la demandada pudiese originar una situación de tal magnitud, rechaza lo solicitado por dicho concepto. Asimismo, se debe tener presente que la demandante no rindió prueba alguna para acreditar el supuesto daño moral sufrido.

Décimo Séptimo: Que, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 27 de la Ley N° 19.496, la indemnización señalada en el considerando décimo segundo 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 septiembre de 2017, 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 acogen las tachas opuestas a fs. 55 y siguientes de autos, sin costas.

b) Que, se condena a **LATAM Airlines Group S.A.**, representada legalmente por don Matías José Cristi Alfonso, a pagar una multa de **25 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. 17 y ss. por doña María Loreto Mateo Dueñas en contra de **LATAM Airlines Group S.A.**, representada legalmente por don Matías José Cristi Alfonso, y se le condena al pago de una indemnización de perjuicios ascendente a la suma de **\$636.000** reajustada de acuerdo a lo señalado en el considerando décimo séptimo del presente fallo, más los intereses corrientes para operaciones reajustables comprendidas en el período entre la fecha de ejecutoria de esta sentencia y aquella en que se verifique el pago, con 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: Ana María Toledo Díaz. Jueza Subrogante.

M^a Antonieta Riveros Cantuarias. Secretaria Subrogante.

A circular stamp from the Juzgado 5º Policial de las Comunas is visible, partially overlapping the signature. The stamp contains the text 'JUZGADO 5º POLICIAL' and 'LAS COMUNAS'. A handwritten signature is written over the stamp and extends downwards.