

Clemente J. Mencia

45

Osorno, a dieciséis de agosto de dos mil dieciocho.

A fojas 1 y siguientes, con fecha 06 de diciembre de 2017, doña **MARIA MARLEY DEL CARMEN LOAIZA BETANCUR**, domiciliada para estos efectos en calle O'higgins N° 1271, Osorno, deduce querrela infraccional en contra de LATAM AIRLINES GROUP S.A., representada por don Juan Carlos Mencia, ambos domiciliados en Avenida Américo Vespucio N° 901, Renca, Santiago de Chile y con agencia en esta ciudad, calle Eleuterio Ramírez N° 802, Osorno, por actos que atentan en contra de Ley N° 19.496, según antecedentes que seguidamente pasa a exponer. Señala que con fecha 05 de junio de 2017, junto a su cónyuge e hija, viajaron desde la ciudad de Medellín, Colombia, con destino a Santiago, Chile y conexión a la ciudad de Osorno, adquiriendo los pasajes con la denunciada, por el valor de \$2.376.710, afirmando que, puntualmente, se presentaron al chequeo correspondiente y para etiquetar y despachar su equipaje, consistente en tres maletas de 23 kilos cada una, más dos maletas de mano que van en cabina, pero que les señalaron debían llevar en bodega del avión, lo cual objetaron, pero ante la insistencia de la denunciada, tuvieron que acceder. Al realizarse el vuelo y llegar a Osorno, se percataron, al recoger sus maletas, que sólo venían las tres maletas de 23 kilos cada una, faltando una maleta de mano, agotando los mecanismos de búsqueda en el Aeropuerto Cañal Bajo de Osorno, formulando el correspondiente reclamo ante la funcionaria dela denunciada en el lugar, entregándosele un formato de contacto, que individualiza. Afirma que en esa maleta pequeña venía toda la documentación académica, debidamente legalizada para convalidar títulos, todo lo cual le impidió convalidar su título profesional, así como documentación que le impidió a su hija homologar estudios de gastronomía y convalidar la enseñanza media y las calificaciones del grado 6 al 11, traducidos al inglés y una serie de valiosas especies que detalla a continuación. Agrega que después del reclamo no tuvieron noticias de la denunciada, sino hasta prácticamente un mes después, esto es, el día 03 de julio de 2017, a través de correo electrónico, donde le informan que se cumplió el tiempo de búsqueda y otro de fecha 16 de julio de 2017, donde le proponían una indemnización de 416 dólares en efectivo o 562 dólares para boletos, lo que declinó aceptar, según lo que expone seguidamente. Asimismo, sostiene lo anterior se agravó ante el hecho de que cuando quisimos regresar a Colombia, la aerolínea LATAM no nos reconocía los pasajes que perdimos por su negligencia por lo cual nos fue imposible retornar a nuestro país ante la escasez de cupos, los altos costos de los mismos por lo de las vacaciones de invierno y además el cambio de moneda de



00087

Servicio Nacional del Consumidor

RECIBIDA

FECHA: 20 MAR 2019

HORA: 18:15

QUIEN RECIBE: PZACON

Cecilia Jara - 46 -

peso colombiano a peso chileno (...) lo que tornó apremiante nuestra situación económica porque nuestros ingresos son de fuente colombiana y a mi me tocó pedir licencia en mis empleos", presentando un reclamo en Sernac el 27 de julio de 2017, recibiendo una última oferta de Latam el 03 de agosto de 2017, donde se le ofrecen 562 dólares en efectivo o 759 dólares en servicios Latam, las cuales rechazó, según argumentos ya expuestos con anterioridad. En seguida, describe el hecho de que ella y su hija debieron comprar pasajes de regreso a Colombia, quedando su cónyuge en Chile, por no contar con recursos para poder adquirir otro pasaje aéreo y debiendo ellas regresar a su país, al no poder convalidar sus estudios y título profesional. Por todo ello, señala que la denunciada infringió lo dispuesto en artículos 1, 2, 3, 12, 23, 50 d) y demás de Ley N° 19.496, por lo que solicita se admita a tramitación esta querrela y, en definitiva, se condene a la denunciada a las máximas penas legales, con costas.

En el primer otrosí, por los hechos expuestos en lo infraccional, deduce demanda civil de indemnización de perjuicios en su contra, reclamando por concepto de daño emergente la suma de \$4.174.904, según lo que detalla en esta presentación, más daño moral por \$10.000.000, por "las molestias y sufrimientos psíquicos que me ha ocasionado la conducta negligente de los demandados, amen de su atención descortés e indiferente para resolver conforme a ley la situación expuesta en esta presentación, además de las infructuosas diligencias y tiempo invertido en la búsqueda del respeto de los derechos que como consumidor me asisten, todo lo cual se agrava por el hecho de no poder ejercer mi profesión en Chile en la época planificada como familia, con la amarga y triste experiencia de tener que estar separada de mi cónyuge ante la imposibilidad de adquirir un pasaje aéreo para él, todo lo cual perturbó fuertemente mi psiquis al punto de caer en una depresión severa", todo ello, más intereses y reajustes que se devenguen hasta el momento del pago, con costas. En segundo otrosí, solicita se oficie a Sernac para que se hagan parte en esta causa y en el tercer otrosí, designa abogado patrocinante y confiere poder, a don FÉLIX JORDAN BARAHONA.

A fojas 13, con fecha 13 de diciembre de 2017, apoderado de parte querellante y demandante civil, cumple con lo ordenado, individualizando al jefe de oficina de la sucursal Osorno de la denunciada y en el otrosí, delega poder en el abogado, don JOSE MANUEL BAQUEDANO GONZALEZ. A su vez, a fojas 18, con fecha 14 de febrero de 2018, apoderado de parte querellante y demandante civil, individualiza a la nueva jefa de oficina de la denunciada, siendo ella, doña Paola González Mena, a quién se le notifica de la acción a fojas 20, con fecha 22 de febrero de 2018.



Uenta J. H. - 47 -

A fojas 31, con fecha 14 de marzo de 2018, apoderado de parte querellante y demandante civil, acompaña lista de testigos.

A fojas 25, con fecha 16 de marzo de 2018, don MAURICIO CARDENAS GARCÍA, abogado, domiciliado en calle Pedro Montt N° 160, piso 4, Puerto Montt, asume personalmente el patrocinio y poder de LATAM AIRLINES GROUP S.A., según mandato judicial que se acompaña en el otrosí primero, de fojas 22 a 24, con citación; en el segundo otrosí, delega poder en el abogado, don IGNACIO GONZALEZ FERNANDEZ.

A fojas 27 y siguientes, con fecha 16 de marzo de 2018, apoderado de parte querellada y demandada civil, contesta querella infraccional y demanda civil, negando los fundamentos fácticos de ellas, por lo que, señala, corresponderá a la querellante y demandante probar que, efectivamente, se incurrió en la infracción denunciada, que producto de ello se ocasionaron perjuicios, monto y naturaleza de ellos y, además, quién fue el responsable de ello, por lo que solicita se rechace ambas acciones, en todas sus partes y, en subsidio, "en el evento de que mi representada sea declarada responsable de los hechos denunciados, sea condenado en virtud de los daños efectivamente acreditados y los que en todo caso no pueden superar el monto de reparación del equipaje".



A fojas 30 y siguientes, con fecha 16 de marzo de 2018, se lleva a efecto audiencia de contestación y prueba, con asistencia de apoderados de ambas partes, más testigos que se individualizan, ratificándose acciones y siendo ellas contestadas, suspendiéndose ella y siendo reanudada a fojas 36 y siguientes, con fecha 17 de mayo de 2018, siendo llamadas las partes a conciliación, sin producirse, recibiendo la causa a prueba y acompañándose documentos por la querellante y demandante civil, que se custodian en Secretaría y se tienen a la vista en este acto, recibiendo testimonial de la parte querellante y demandante civil, respecto de un testigo de los dos ofertados.

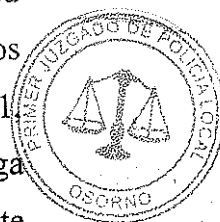
A fojas 43, con fecha 28 de junio de 2018, se cita a las partes a oír sentencia.

CONSIDERANDO:

I.- EN RELACIÓN A LA DENUNCIA POR INFRACCION A LEY N° 19.496.

PRIMERO: Que, la denunciante, doña Maria Marley del Carmen Loaiza Betancur, fundamenta su reclamo en la circunstancia que, con fecha 05 de junio de 2017, junto a su cónyuge e hija, viajaron desde la ciudad de Medellín, Colombia, con destino a Santiago, Chile y conexión a la ciudad de Osorno, adquiriendo los pasajes con la denunciada, por el valor de \$2.376.710, afirmando que, puntualmente, se presentaron al

chequeo correspondiente y para etiquetar y despachar su equipaje, consistente en tres maletas de 23 kilos cada una, más dos maletas de mano que van en cabina, pero que les señalaron debían llevar en bodega del avión, lo cual objetaron, pero ante la insistencia de la denunciada, tuvieron que acceder. Al realizarse el vuelo y llegar a Osorno, se percataron, al recoger sus maletas, que sólo venían las tres maletas de 23 kilos cada una, faltando una maleta de mano, agotando los mecanismos de búsqueda en el Aeropuerto Cañal Bajo de Osorno, formulando el correspondiente reclamo ante la funcionaria dela denunciada en el lugar, entregándosele un formato de contacto, que individualiza. Afirma que en esa maleta pequeña venía toda la documentación académica, debidamente legalizada para convalidar títulos, todo lo cual le impidió convalidar su título profesional, así como documentación que le impidió a su hija homologar estudios de gastronomía y convalidar la enseñanza media y las calificaciones del grado 6 al 11 traducidos al inglés y una serie de valiosas especies que detalla a continuación. Agrega que después del reclamo no tuvieron noticias de la denunciada, sino hasta prácticamente un mes después, esto es, el día 03 de julio de 2017, a través de correo electrónico, donde le informan que se cumplió el tiempo de búsqueda y otro de fecha 16 de julio de 2017, donde le proponían una indemnización de 416 dólares en efectivo o 562 dólares para boletos, lo que declinó aceptar, según lo que expone seguidamente. Asimismo, sostiene "lo anterior se agravó ante el hecho de que cuando quisimos regresar a Colombia, la aerolínea LATAM no nos reconocía los pasajes que perdimos por su negligencia por lo cual nos fue imposible retornar a nuestro país ante la escasez de cupos, los altos costos de los mismos por lo de las vacaciones de invierno y además el cambio de moneda de peso colombiano a peso chileno (....) lo que tornó apremiante nuestra situación económica porque nuestros ingresos son de fuente colombiana y a mi me tocó pedir licencia en mis empleos", presentando un reclamo en Sernac el 27 de julio de 2017, recibiendo una última oferta de Latam el 03 de agosto de 2017, donde se le ofrecen 562 dólares en efectivo o 759 dólares en servicios Latam, las cuales rechazó, según argumentos ya expuestos con anterioridad. En seguida, describe el hecho de que ella y su hija debieron comprar pasajes de regreso a Colombia, quedando su cónyuge en Chile, por no contar con recursos para poder adquirir otro pasaje aéreo y debiendo ellas regresar a su país, al no poder convalidar sus estudios y título profesional. Por todo ello, señala que la denunciada infringió lo dispuesto en artículos 1, 2, 3, 12, 23, 50 d) y demás de Ley N° 19.496, por lo que solicita se admita a tramitación esta querella y, en definitiva, se condene a la denunciada a las máximas penas legales, con costas.



Cecilia me -

49 -

SEGUNDO: Que, la denunciada, contesta acción infraccional, conjuntamente con la acción civil, negando los fundamentos fácticos de ellas, por lo que, señala, corresponderá a la querellante y demandante probar que, efectivamente, se incurrió en la infracción denunciada, que producto de ello se ocasionaron perjuicios, monto y naturaleza de ellos y, además, quién fue el responsable de ello, por lo que solicita se rechace ambas acciones, en todas sus partes y, en subsidio, "en el evento de que mi representada sea declarada responsable de los hechos denunciados, sea condenado en virtud de los daños efectivamente acreditados y los que en todo caso no pueden superar el monto de reparación del equipaje".

TERCERO: Que, al respecto se debe tener presente lo expuesto en artículos 1, 2, 3 letra e), 4, 12, 16 letras c) y d), 23, 24 y 50 y siguientes de Ley N° 19.496, debiendo considerarse mérito de prueba aportada por la parte querellante, según documentos que se encuentran custodiados en Secretaría del Tribunal y que se han tenido a la vista al momento de fallar esta causa, además de la declaración del testigo aportado por esa parte, a fojas 38 y siguientes, no habiéndose rendido alguna otra prueba por la parte querellada, más que el documento que se encuentra acompañado a fojas 22 y siguientes, entregando la carga de la prueba a la contraria, siendo necesario que el Tribunal determine si son efectivos los hechos expuestos por la denunciante y por los cuales deduce acción infraccional en el ámbito de Ley N° 19.496 en contra de la denunciada.



CUARTO: Que, en relación a lo anterior, es un hecho no controvertido en autos, la circunstancias que la denunciada, doña Maria Marley del Carmen Loaiza Betancur es consumidora respecto de la proveedora y denunciada de autos, Latam Airlines Group S.A., en lo concerniente a traslado aéreo del día 05 de junio de 2017, de ella, su cónyuge e hija, desde la ciudad de Medellín en Colombia a Santiago de Chile y destino final en conexión, Osorno, en este mismo país y que en dicho servicio aéreo, la denunciada extravió una maleta que le transportaba en ese servicio, tal como queda de manifiesto en los documentos aportados por la querellante, especialmente, intercambio de correos electrónicos con funcionarios de la denunciada, así como declaración del testigo aportado por la misma denunciante, quedando acreditadas en este proceso dichas circunstancias.

QUINTO: Que, con ello, se ha configurado una infracción a lo dispuesto en artículo 23 de Ley N° 19.496, el cual señala, en la especie, que comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que, en la prestación de un servicio,

Cinco - 50

actuando con negligencia, cause menoscabo al consumidor debido a deficiencias en la calidad y seguridad del respectivo servicio, por parte del proveedor y denunciado de autos, Latam Airlines Group S.A., representada por don Matías José Cristi Alfonso, en perjuicio de la consumidora y denunciante, doña Maria Marley del Carmen Loaiza Betancur, al extraviarle maleta puesta bajo su custodia y responsabilidad, en el servicio aéreo contratada entre ambas y que ya ha sido descrito con anterioridad.

SEXTO: Que, en virtud de lo anterior, se dará lugar a la acción infraccional de lo principal de fojas 1 y siguientes de autos, condenándose a Latam Airlines Group S.A., representada por don Matías José Cristi Alfonso, por haber infringido lo dispuesto en artículo 23 de Ley N° 19.496 en perjuicio de doña Maria Marley del Carmen Loaiza Betancur, al extraviarle maleta en el servicio aéreo contratado y realizado el 05 de junio de 2017, desde Medellín en Colombia, hasta Santiago de Chile y con destino final en la ciudad de Osorno, de este país, sancionándolo con multa de treinta unidades tributarias mensuales, a beneficio fiscal.

II.- EN LO REFERENTE A DEMANDA CIVIL.

SÉPTIMO: Que, la parte demandante civil de doña Maria Marley del Carmen Loaiza Betancur, por los hechos expuestos en lo infraccional, deduce demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de Latam Airlines Group S.A., representada al efecto por don Matías José Cristi Alfonso, reclamando por concepto de daño emergente la suma de \$4.174.904, según lo que detalla en esta presentación, más daño moral por \$10.000.000, por las molestias y sufrimientos psíquicos que le ha ocasionado la conducta negligente de los demandados, además de su atención descortés e indiferente para resolver conforme a ley la situación expuesta en esta presentación, junto a las infructuosas diligencias y tiempo invertido en la búsqueda del respeto de los derechos que como consumidor le asisten, todo lo cual, afirma, se agrava por el hecho de no poder ejercer su profesión en Chile en la época planificada como familia, con la amarga y triste experiencia de tener que estar separada de su cónyuge ante la imposibilidad de adquirir un pasaje aéreo para él, todo lo cual perturbó fuertemente su psiquis, al punto de caer en una depresión severa, todo ello, más intereses y reajustes que se devenguen hasta el momento del pago, con costas

OCTAVO: Que, la parte demandada civil contesta demanda civil, negando los fundamentos fácticos de ellas, por lo que, señala, corresponderá a la demandante probar que, producto de la infracción denunciada, se le ocasionaron perjuicios, monto y naturaleza de ellos y, además, quién fue el responsable de ello, por lo que solicita se



Cilete y resp 51.

rechace la acción civil, en todas sus partes y, en subsidio, en el evento de que su representada sea declarada responsable de los hechos denunciados, sea condenado en virtud de los daños efectivamente acreditados y los que en todo caso no pueden superar el monto de reparación del equipaje.

NOVENO: Que, en cuanto a la prueba allegada al juicio, es la misma que se acompañó para lo infraccional y, habiéndose dado lugar a dicha la acción, procede analizar si corresponde darse lugar a la acción civil, considerándose al efecto las pruebas aportadas por las partes y descritas en el considerando tercero de esta sentencia, de todo lo cual, este Tribunal estima que sí se han ocasionado daños y perjuicios morales por la demanda de autos, Latam Airlines Group S.A. a la demandante, doña Maria Marley del Carmen Loaiza Betancur, al extravíarle maleta que les confió para su traslado y custodia en el servicio aéreo ya descrito con anterioridad, y provocándole con ello, molestias e inconvenientes que se han descrito por ella en su presentación de fojas 1 y siguientes, así como por la declaración del testigo presentado por su parte a fojas 38 y siguientes, los cuales, a mayor abundamiento, son fácilmente presumibles de haber acontecido, al considerarse todo el sufrimiento, estrés e indignación que ha experimentado en todo este tiempo, por causas de un hecho no atribuible a su persona, motivando con todo ello, que se acoja la demanda civil en ese aspecto, en el monto que prudencialmente se determinará en la parte resolutive de esta sentencia, negándose lugar a lo demandado por daño emergente, por no haber sido acreditado en juicio, con expresa condena en costas a la parte vencida.

DECIMO: Que, las pruebas y los antecedentes de la causa se han apreciado de acuerdo con las reglas de la sana crítica, según lo dispone el artículo 14 de Ley N° 18.287.

Y TENIENDO PRESENTE lo dispuesto en los artículos 1, 2, 3 letra e), 4, 12, 16 letras c) y d), 23, 24 y 50 y siguientes de Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores y Leyes N° 18.287 y N° 15.231, **SE DECLARA:**

A. HA LUGAR a la querella infraccional de lo principal de fojas 1 y siguientes, interpuesta por doña **MARIA MARLEY DEL CARMEN LOAIZA BETANCUR**, en contra de **LATAM AIRLINES GROUP S.A.**, representada por don Matías José Cristi Alfonso, en cuanto se le condena a pagar una multa de treinta unidades tributarias mensuales, a beneficio fiscal, monto equivalente a la fecha de pago efectivo, como infractora de lo dispuesto en artículo 23 de Ley N° 19.496 en perjuicio de la querellante. Si la querellada no pagare la multa impuesta dentro del plazo legal, sufrirá su representante legal, por vía de



Cuenta Jan - -52-

sustitución y apremio, reclusión nocturna correspondiente a quince noches, pena que deberá cumplir en el Centro de Cumplimiento Penitenciario que corresponda.

B. **HA LUGAR** a la demanda civil del otrosí primero de fojas 1 y siguientes, interpuesta por doña **MARIA MARLEY DEL CARMEN LOAIZA BETANCUR**, en contra de **LATAM AIRLINES GROUP S.A.**, representada por don Matías José Cristi Alfonso, en cuanto se condena a la demandada civil a pagar a beneficio de la parte demandante civil, la suma de \$2.000.000 por concepto de daño moral, más reajustes e intereses desde la fecha de ejecutoriedad de esta sentencia, negándose lugar a la demanda por concepto de daño emergente, por no haber sido acreditado en juicio.

C. Se condena en costas a la parte querellada y demandada civil de Latam Airlines Group S.A., representada por don Matías José Cristi Alfonso.

ANOTESE Y NOTIFIQUESE PERSONALMENTE O POR CEDULA

Rol N° 11.045-17



Pronunciada por don **MAX ROBERTO SOTOMAYOR NECULMAN**, Juez Titular del Primer Juzgado de Policía Local de Osorno. Autoriza don Ruben Marcos Sepulveda Andrade, Secretario Abogado.

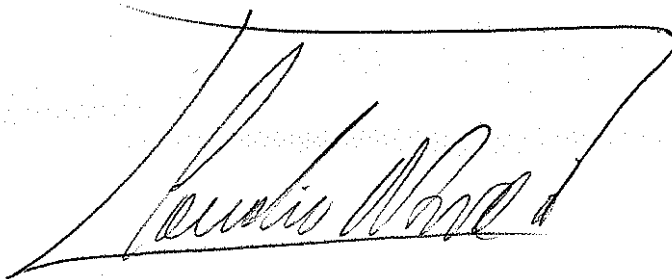
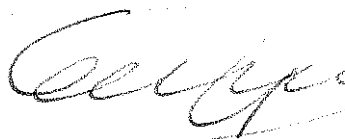
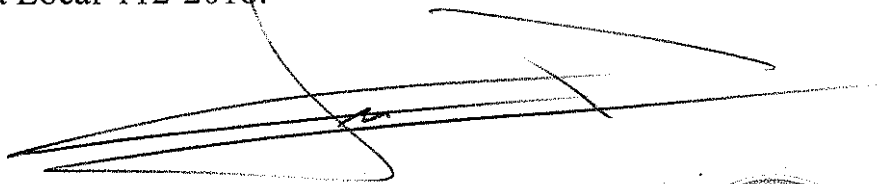
Valdivia, veintiséis de octubre de dos mil dieciocho.

Vistos:

Se **CONFIRMA** la sentencia definitiva apelada de fecha dieciséis de agosto de dos mil dieciocho, escrita de fojas 45 a 52.

Regístrese y devuélvase.

N° Policia Local-112-2018.



Pronunciada por la **SEGUNDA SALA**, Ministro Sr. **CARLOS GUTIÉRREZ ZAVALA**, Fiscal Judicial Sra. **GLORIA HIDALGO ÁLVAREZ** y Abogado Integrante Sr. **CLAUDIO NOVOA ARAYA**. Autoriza la Secretaria Titular, Sra. Ana María León Espejo.

En Valdivia, veintiséis de octubre de dos mil dieciocho, notifiqué por el estado diario la resolución precedente. Sra. Ana María León Espejo, Secretaria Titular.

