

SEGUNDO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL
DE ÑUÑO A

ROL N° 13.763- 2018- 1

Ñuñoa, veintiséis de julio de dos mil dieciocho



VISTOS Y CONSIDERANDO

PRIMERO: Que, por lo principal de fojas 1 don **RODRIGO IGNACIO ZÚÑIGA BELTRÁN**, ejecutivo comercial, domiciliado en Avenida Salvador número 2.111, departamento 206, comuna de Ñuñoa, interpone querella por infracción a las disposiciones contenidas en la Ley número 19.496 de 1997, que establece normas sobre protección de derechos de los consumidores, en contra de **LATAM AIRLINES GROUP S.A.** representada por don **ENRIQUE MIGUEL CUETO PLAZA**, ambos domiciliados en Avenida Américo Vespucio número 901, comuna de Renca, por su actuar negligente al entregar una mala calidad de servicio al transportar su equipaje, extraviarlo y no poder recuperarlo, causándole un menoscabo. Por el primer otrosí de la misma presentación deduce demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de la sociedad querellada, solicitando que sea condenada al pago de la cantidad de \$ 850.000.- (ochocientos cincuenta mil pesos) por concepto de daño emergente. Demanda rectificada y ampliada a fojas 5, a la suma de \$ 700.000.- (setecientos mil pesos) por concepto de daño moral, más intereses, reajustes y costas; querella infraccional, demanda civil y ampliación válidamente notificadas, según consta de estampado que rola a fojas 8.

SEGUNDO: Que, a fojas 12 el abogado don **Juan Sergio Palacios Urrutia**, en representación convencional de **LATAM AIRLINES GROUP S.A.** según mandato judicial que rola a fojas 10 y siguientes, presta declaración indagatoria por escrito, en la cual señala que efectivamente el querellante infraccional con fecha 16 de febrero de 2018, viajó en el vuelo LA 481 de su representada desde la ciudad de Santiago de Chile, a la ciudad de Buenos Aires, Argentina. Que, al arribar a la ciudad de Buenos Aires el querellante se percató que parte de su equipaje correspondiente a una maleta, no había llegado. Que, no habiéndose encontrado el equipaje se le ofreció al denunciante la cantidad de US\$ 386.- (trescientos ochenta y seis dólares de los Estados Unidos de América) en efectivo o un "Travel Boucher", por la suma de US\$ 521.- (quinientos veintiún dólares de los Estados Unidos de América) para ser canjeados en productos de su representada, ambas ofertas rechazadas por el querellante. Adicionalmente a lo anterior, **LATAM AIRLINES GROUP S.A** entregó al actor en el aeropuerto de Buenos Aires, la

CONFORME CON SU ORIGINAL



**SEGUNDO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL
DE ÑUÑO A**

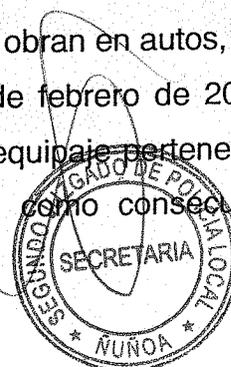
cantidad de US\$ 50.- (cincuenta dólares de los Estados Unidos de América) con el fin de adquirir artículos de primera necesidad.

TERCERO: Que, a **fojas 15** rola contestación por parte de **LATAM AIRLINES GROUP S.A.** de la querrela infraccional y de la demanda civil deducidas en su contra, señalando que esta última no incurrió en incumplimiento contractual alguno, dado que trasladó al actor desde la ciudad de Santiago de Chile, a la ciudad de Buenos Aires, Argentina y que frente al extravío de su equipaje se obligó a indemnizarlo, por los montos que fueron rechazados por don **RODRIGO IGNACIO ZÚÑIGA BELTRÁN**, quién no presentó antecedentes fehacientes que demostraran lo que efectivamente portaba en su equipaje. Que, la normativa aplicable corresponde al Convenio de Montreal, publicado en el Diario Oficial de fecha 19 de mayo de 2009, cuyo artículo 22 establece como límite a la indemnización la cantidad equivalente a 1.000.- (mil) derechos especiales de giro, a menos que el pasajero haya realizado una declaración especial del valor de la entrega y haya pagado una suma suplementaria, en caso que corresponda. Lo cual nunca aconteció.

CUARTO: Que, a **fojas 22** rola acta de comparendo de contestación y prueba, el que se realizó con la asistencia de la parte querellante infraccional y demandante civil de don **RODRIGO IGNACIO ZÚÑIGA BELTRÁN** y del habilitado de derecho don **Tomás Izquierdo Serrano**, en representación de **LATAM AIRLINES GROUP S.A.** Que, llamadas las partes a conciliación esta se produjo en los siguientes términos: a) La parte de **LATAM AIRLINES GROUP S.A.** pagará a don **RODRIGO IGNACIO ZÚÑIGA BELTRÁN** la cantidad de \$740.000.- (setecientos cuarenta mil pesos) a través de depósito en cuenta vista a nombre del actor; b) Cada parte pagará sus costas; c) Las partes se otorgaron total y recíproco finiquito, salvo en relación a las acciones emanadas del cumplimiento de la conciliación y solicitaron el archivo de la causa. No se rindió ningún medio de prueba y no se formularon peticiones. Se dio por evacuado el comparendo de contestación y prueba para todos los efectos legales. Que, a **fojas 23** rola comprobante de depósito, por la cantidad de \$740.000.- (setecientos cuarenta mil pesos) a nombre de don **RODRIGO IGNACIO ZÚÑIGA BELTRÁN**. Que, a **fojas 25** se cita a las partes a oír sentencia.

QUINTO: Que, de acuerdo a los antecedentes que obran en autos, es un hecho indubitado y no controvertido que con fecha 16 de febrero de 2018, **LATAM AIRLINES GROUP S.A.** extravió una maleta de equipaje perteneciente a don **RODRIGO IGNACIO ZÚÑIGA BELTRÁN**; que, como consecuencia de la

CONFORME CON SU ORIGINAL



**SEGUNDO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL
DE ÑUÑO A**

ocurrencia de tal hecho, la compañía querellada si bien reconoció su responsabilidad, no estuvo dispuesta a compensar de acuerdo al valor que le solicitó el consumidor, pues no podían comprobar que las especies que venían en la maleta tuvieran ese valor, logrando en definitiva las partes llegar a una conciliación, ante este sentenciador. Que, el artículo 12 de la Ley número 19.496 de 7 de marzo de 1997, que establece normas sobre protección de derechos de los consumidores dispone que *"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."* Que, el inciso primero del artículo 23 de la ya citada ley de protección de derechos del consumidor, establece que *"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"*. Que analizados los antecedentes de autos la obligación de **LATAM AIRLINES GROUP S.A.** no consistió solo en el transporte del equipaje, sino que al mismo tiempo, la devolución de la maleta, al pasajero, al llegar a destino. En consecuencia, el extravío solo puede atribuirse a negligencia de la compañía querellada, quien a juicio de este sentenciador ha infringido con su conducta los artículos 12 y 23 de la Ley 19.496, al prestar un servicio con deficiencias y en definitiva causar menoscabo al querellante, debido a las fallas en la calidad del servicio prestado, en este caso como se ha establecido anteriormente, al extraviar la maleta de su propiedad. En consecuencia, ponderando todo lo anterior conforme a las reglas de la sana crítica o persuasión racional, conforme lo dispone el artículo 14 de la Ley 18.287, este juzgador ha arribado a la conclusión que deberá dictar sentencia condenatoria en contra de **LATAM AIRLINES GROUP S.A.**

Y TENIENDO PRESENTE: estas consideraciones y lo dispuesto en los artículos 12, 23, 50 y 50 A de la Ley número 19.496 de 1997; artículos 13 y 14 de la Ley número 15.231 y haciendo uso de las facultades otorgadas por la Ley número 18.287

SE DECLARA

1. Que, **ha lugar** a la querrela infraccional de lo principal de **fojas 1**. En consecuencia se condena a **LATAM AIRLINES GROUP S.A.** representada por don **ENRIQUE MIGUEL CUETO PLAZA** ambos ya individualizados al pago de

CONFORME CON SU ORIGINAL



**SEGUNDO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL
DE ÑUÑO A**

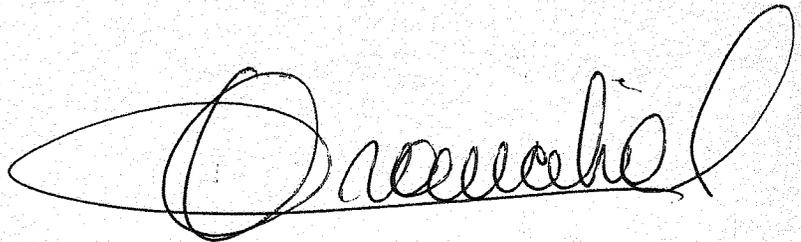
una multa de **10 U.T.M.** (diez Unidades Tributarias Mensuales) en su calidad de proveedor, autor de infracciones a la Ley número 19.496, sobre Protección de los derechos de los Consumidores, por actuar con negligencia en la prestación del servicio contratado, causando menoscabo al consumidor.

Si la sentenciada no pagare la multa impuesta dentro del plazo legal de cinco días, despáchese la correspondiente orden de reclusión nocturna, por vía de sustitución y apremio, previa certificación de su no pago por la Sra. Secretaria del Tribunal.

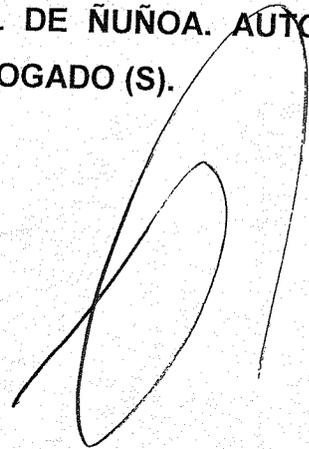
2. Que, se omite pronunciamiento respecto de la demanda civil deducida por el primer otrosí de **fojas 1**, por existir avenimiento.

Déjese copia en el Registro, anótese en el Rol correspondiente, notifíquese a las partes y en su oportunidad archívese.

cpr/ Rol N° 13.763- 2018- 1



PRONUNCIADA POR LA SRA. CECILIA ARANCIBIA CHICAGUALA, JUEZA DEL SEGUNDO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE ÑUÑO A. AUTORIZA DOÑA DANITZA REYES PAVEZ, SECRETARIA ABOGADO (S).



CONFORME CON SU ORIGINAL

