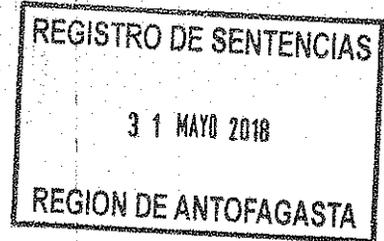


Juzgado de Policía Local  
Calama



Calama a tres de diciembre de dos mil dieciocho.

Vistos:

A fojas 11, rola querrela y demanda civil de indemnización de perjuicio interpuesta por el abogado don Rolando Frez Tapia en representación de doña Ruby Cristina Salinas Retamal, en contra del proveedor Latam Airlines Group S.A., representada para estos efectos por don Jimmy Ardiles, ambos con domicilio en Aeropuerto El Loa, sin número, Calama, en virtud de los siguientes antecedentes de hecho y derecho: 1.- Mi representada adquirió pasajes de transportes aéreos desde la ciudad de Santiago de Chile a Ginebra en clase Premium Business, esto en el marco de asistir a las 107 reunión de la OIT. En Ginebra, con trayectos de ida el día 2 de junio de 2018, Santiago-Sao Paulo-Frankfurt-Ginebra y regreso a contar del día 9 de Junio del mismo año, mediante la ruta Ginebra-Barcelona-Sao Paulo-Santiago de Chile, vuelos que fueron operados por Latam Airlines Group S.A. Mi representada pagó una suma de \$2.823.428.- por el ticket aéreo. 2.- Con fecha 9 de junio del año 2018, mi representada llegó al aeropuerto de la ciudad de Ginebra con el objeto de iniciar su retorno a nuestro país, concurrió al counter respectivo, para abordar el vuelo que la traería de regreso a Chile, hizo entrega de su maleta, la que según ticket de pesaje pesó 23 kg., con sus respectivos candados de seguridad, hasta aquel entonces todo marchaba sin inconveniente alguno, mi representada abordó el vuelo con toda tranquilidad y confianza. 3.- Una vez arribado el vuelo a la ciudad de Santiago de Chile, el día sábado, no llegó la maleta, haciendo el reclamo respectivo en el counter de Latam, a lo cual indicaron que rastrearían el equipaje. El día domingo siguiente, le indicaron que la maleta la habían encontrado en Barcelona, en una de las combinaciones y que llegaría a Chile el día lunes 11 de junio. 4.- El día 11 de junio siendo aproximadamente las 08:30 horas, se le avisó a mi representada que había llegado su maleta, la que sería entregada en su domicilio en el transcurso del día. Siendo las 19:00 horas, del día 11 de junio fue entregada la maleta al conserje del domicilio en que se encontraba mi representada. El conserje al avisar a mi representada que le llevaban una encomienda, autorizó el ingreso a su departamento, negándose el personal de la demandada a ingresar al mismo, señalando que no era necesario, por lo que dejaron la maleta al conserje, ni siquiera esperaron que llegara mi representada, a pesar que se les indicó que iba de inmediato. Al recibir la maleta mi mandante, ya se había retirado el personal de la demandada, mi mandante se percató de inmediato que los candados habían



ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL

Juzgado de Policía Local  
Calama

sido forzados, por lo que se dirigió de inmediato a su departamento, abrió la maleta percatándose que todo su equipaje se encontraba revuelto y faltaban pertenencias personales que venían en ella, de inmediato llamó al call center de la denunciada a efectos de estampar el respectivo reclamo. 5.- Tras lo sucedido mi representada presentó sus descargos en el call center de la agencia, señalándole que a la brevedad se contactarían para dar respuesta a su inquietud. Con fecha 11 de junio del presente año, Latam aerolínea mediante correo electrónico da respuesta a la solicitud de mi representada, indicando que para evaluar una compensación por los inconvenientes acaecidos con su equipaje debía dentro de un plazo de 21 días adjuntar copia de: 1) Artículos declarados como faltantes, en la eventualidad de no poseer comprobante de compra se debía adjuntar cotización del artículo donde conste precio y características; 2) Fotografía de documento de identidad o pasaporte. En este mismo acto mi representada da respuesta al requerimiento enviado: 1. Fotografía de su pasaporte; 2. Fotografía de óptica GMO Chile S.A., de fecha 2 de junio de 2018, donde consta la compra de lentes de sol por un monto de \$89.000.- (ochenta y nueve mil pesos); 3. Fotografía de boleta de la tienda Kurz Bader de la ciudad Ginebra, Suiza, de fecha 4 de junio de 2013, donde consta la compra efectuada por mi representada de reloj marca Tissot, por un valor de \$431 francos suizos. Valor equivalente a \$278.264.- conversión realizada a razón de 1 franco suizo igual a \$642.62 pesos chilenos; 4. Cotización en el sitio web de Falabella, de perfume Donna Karan Woman, de 100 ml. Por un valor de \$69.200.-; 5. Cotización calza deportiva marca Pink de Victoria Secret, por un valor de US 32.54 dólares; 6. Lentes de sol de marca Oakley; 7. Ropa interior de marca Calvin Klein, personales; 8. Bolsa de alrededor de 5 kilos de chocolates suizos, los cuales traía de regalo; 9. Caja de remedios por Ravotril de 2 mg de uso personal; 6.- Así las cosas, finalmente la aerolínea con fecha 14 de junio del presente año, mediante correo electrónico ofreció a mi representada las siguientes alternativas a título de compensación: a) La suma de US 35 dólares pagaderos en dólares o moneda nacional su equivalente; b) Un travel voucher por la suma de US 71 dólares, para ser utilizado como canje en servicio Latam; 7.- Con todo es menester señalar que, y frente a la exigua oferta por concepto de compensación económica, mi representada decidió no aceptar; 8.- Por todas estas consideraciones y frente a la imposibilidad de llegar a un acuerdo, atendiendo el mínimo ofrecimiento compensatorio realizado por la denunciada, mi mandante ejerce la acción de marras, debido la falta de servicios en que aquella incurrió, al no haber actuado diligentemente respecto a la seguridad del



ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL

Juzgado de Policía Local  
Calama

se vio ofrecido, ocasionando directamente menoscabo al consumidor. Situaciones que se enmarcan en los siguientes artículos 1, 2, 2° bis, 3° letra e), 12, 20, 21, 23, y 50 todos de la Ley N°19.496. En mérito de lo expuesto, solicito acoger la infracción y en definitiva condenar al máximo de las multas a Latam Airlines Group S.A., mas costas. En un otrosí viene en interponer demanda civil de indemnización de perjuicio en contra de Latam Airlines Airlines Group S.A., representada para estos efectos por don Jimmy Ardiles, que en atención al principio de la economía procesal se da por reproducida las mismas razones de hecho y de derecho expuesto en lo principal, sin perjuicio de lo anterior, vengo en señalar que mi representada, ha sufrido una serie de perjuicios que deben ser indemnizados, lo que en definitiva implica restituir el valor de las especies que contenía su equipaje personal, el cual cumplió con todas las normativas para poder arribar el vuelo de forma segura, pero que fueron sustraídas mientras se realizaba el servicio. Es así que, una vez que se toma conocimiento por parte de mi representada de tal situación, esto es, que habiendo deducido los respectivos reclamos a fin de cumplir con los protocolos establecidos por la aerolínea a fin de denunciar e informar, finalmente la aerolínea, ofrece una suma del todo irrisoria, que no compensa, siquiera en mínima medida el valor perdido por culpa del proveedor. Al ofrecer una oferta compensatoria el proveedor reconoce expresamente que el ilícito es ocasionado por esta misma, entendiéndose que la maleta y su contenido, de propiedad de mi representada, fueron violentadas y efectivamente se sustrajeron especies de su interior mientras se perfeccionaba el contrato de transporte aéreo, teniendo la demandada la obligación de custodia del equipaje, configurándose por este acto su negligencia. Mi representada, con lo acontecido ha comenzado a sufrir fuertes afecciones de salud producto del fuerte estrés de pensar que perdió todas especies que compró en el extranjero, de alto valor. Se comenzó a sentir insegura, dado el incumplimiento del proveedor de servicios para cumplir con éste, perjudicando en todo momento a mi representada. Desde el 11 de junio mi mandante tiene temor de volver a viajar en esta aerolínea pues teme ser víctima nuevamente, de un robo de su equipaje. Además, se siente menospreciada con la oferta indemnizatoria que propuso el proveedor, pues la misma es del todo irrisoria. Temor que se acrecienta cada semana que utiliza los servicios de la aerolínea demandada para trasladarse hacia la ciudad de Santiago. Solicita la suma de \$2.000.000.- por concepto de daño emergente, y por concepto de daño moral la suma de \$2.000.000.- más intereses, reajustes y costas, o las sumas que US. estima conforme a derecho; Acompaña los siguientes



ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL

Juzgado de Policía Local  
Calama

documentos; 1.- Copia de reserva de vuelo; 2.- Correos de arrastre de reclamo y propuesta entre mi representada y la aerolínea; Acompaña lista de testigos.

Que, a fojas 21, se cita a las partes a audiencia de contestación, conciliación y prueba, la que tendrá lugar el día 25 de septiembre de 2018, a las 09:30 horas.

A fojas 57, el abogado don Mauricio Rivas Barraza, en representación de Latam Airlines S.A., contesta querrela infraccional y demanda civil, mediante minuta escrita, en virtud de los siguientes argumentos de hecho y de derecho: Es efectivo que el querellante contrató servicios de transporte con mi representada, según el itinerario que expone en su libelo; además es efectivo que éste haya ingresado reclamo a mi representada, en primer término por retraso en la entrega de su equipaje a la llegada de la ciudad de Santiago, y posteriormente por una merma en su equipaje detectada al revisar el contenido del mismo en su domicilio en la ciudad de Calama, la que detectó según informó, posterior a la entrega del equipaje realizado por personal de Latam en la conserjería del edificio donde ella habita, por cuanto al acudir personal de mi representada a su domicilio, la denunciante y demandante no se encontraban presente en el lugar, viéndose en la obligación el personal de dejar el equipaje bajo custodia del conserje del lugar. Sin embargo, esta parte debe precisar lo siguiente: del mismo texto escrito por el demandante, se desprende que desde el primer momento, mi representada realizó todas las gestiones pertinentes encaminadas a solucionar la problemática que afectaba al pasajero, dando siempre oportuna respuesta a los cuestionamientos realizados por la denunciante, lo que se puede corroborar además, con el hecho de que se logró en primer término dar solución a la problemática principal que la afectó, por cuanto pudo dar con el paradero del equipaje que no llegó oportunamente a la ciudad de Santiago, luego este se hizo llegar al mismo domicilio de la actora a la ciudad de Calama. Por otro lado, debida diligencia efectuada por la denunciada y demandada, se reafirma, en consideración a que una vez que la denunciante ingresara un nuevo reclamo, esta vez por los supuestos daños sufridos en los candados de la maleta, y por una merma en el contenido de la misma, a pasar de lo cuestionable de dicha situación, y que existió un tiempo en el cual la maleta no estuvo en custodia del personal de mi representada, estando un tiempo indeterminado en poder de terceros específicamente del personal que presta servicios en el lugar donde habita la denunciante en la ciudad de Calama, mi representada, de



ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL

Juzgado de Policía Local  
Calama

todas formas, ofreció alternativas de solución a la problemática, dentro de los límites establecidos por Ley, poniendo a disposición de la cliente una compensación por los daños ocasionados en la maleta y por los elementos que pudiera acreditar contenía el equipaje con la debida documentación, esto último, a nuestro juicio no pudo acreditar suficientemente. Así las cosas, en ningún caso la representada actuó con negligencia, por cuanto además, es del todo difícil poder determinar en este caso, si los daños en los candados de la maleta y la merma en la misma que señala, fueron ocasionados durante la custodia del mismo por parte del personal de mi representada, ya que nuestra capacidad operativa no permite evaluar de forma anticipada el estado de las maletas ni el contenido de las mismas, más aún si el contenido no es declarado por cada uno de nuestros pasajeros utiliza en nuestros vuelos, por tanto, dicha circunstancia, es del todo fortuita e implica un caso de fuerza mayor, más aún, si consideramos que en dicho vuelo no existió un caso similar o igual que implicara una pérdida o deterioro de equipaje, lo que evidencia un actuar diligente por parte de mi representada en el servicio de transporte de pasajeros que realiza, quedando en evidencia además de la prueba aportada, que adoptó todas las medidas necesarias para entregar el servicio objeto del contrato de transporte. Lo anterior SS. implica, que esta parte no incumplió sus deberes de diligencia en el contrato de transporte señalado, por lo cual solicita desde ya, se sirva rechazar la denuncia infraccional, o en su defecto se sirva aplicar el mínimo de multas correspondientes a tal caso. En cuanto a la demanda civil de indemnización de perjuicios, solicitada por la parte querellante y demandante civil, y la eventual responsabilidad que le cabe a mi representada por los supuestos daños ocasionados a la demandante, ha de señalarse, que existen normas expresas que regulan dicha situación, y que tratándose de vuelos internacionales, como es el caso, tiene plena aplicación el Decreto 56 del Ministerio de Relaciones Exteriores del año 2009, el cual promulga el Convenio para la Unificación de Ciertas Reglas para el Transporte Aéreo Internacional. Dado lo anterior, en el presente caso, y en todos de la misma naturaleza, debe aplicarse las expuestas normas para el cálculo de una eventual indemnización, la cual, con todo, debe ajustarse a los requisitos establecidos en aquella normativa, y por tanto, siendo el cálculo correspondiente por cada "unidad de derechos especiales de giro" equivalente a la fecha de 0,32 UF, en ningún caso deberá tener la pretensión de la contraparte, por un monto de \$4.000.000.- por concepto de daño emergente y daño moral, ya que al no distinguirla expuesta norma, ambos conceptos deben considerarse dentro de



ES COPIA FEL A SU ORIGINAL

Juzgado de Policía Local  
Calama

los límites señalados en ella, por lo demás, no consta que la demandante haya hecho ningún otro tipo de declaración especial que pruebe el contenido del equipaje que señala, ni mucho menos el valor de los mismos. Finalmente, respecto de la indemnización solicitada como daño moral, por una cantidad de \$2.000.000.-, ha de señalarse que de la prueba aportada por la contraria, en ningún caso se logra proporcionar información acerca de cómo concluye que esa suma compensa aquellas supuestas molestias provocadas por el daño en la maleta, ni mucho menos establece la relación del daño con las supuestas molestias sufridas, por lo demás, debe hacerse mención que la naturaleza de la indemnización de perjuicios es meramente compensatoria, y que en ningún caso debe implicar un enriquecimiento adicional a quien demanda, situación que todas luces, el demandado busca al solicitar una suma tan elevada por concepto de daño moral, toda vez, que la naturaleza del daño es de una magnitud tan baja, que es sumamente difícil, que a raíz del mismo, se ocasione un daño moral de las características y envergadura que señala el actor en su demanda. Solicitando se absuelva a mi representada, con costas, en su defecto, se sirva rechazar los conceptos solicitados, condenando al mínimo legal.

A fojas 59, tiene lugar audiencia de contestación, conciliación y prueba con la asistencia de la parte querellante y demandante civil, el abogado don Jonathan Isaac Tucas Morales y por la parte querellada y demandada civil Latam Airlines Group S.A., el abogado don Mauricio Rivas Barraza, quienes manifiestan: La parte querellante y demandante civil viene en ratificar la querrela infraccional y demanda civil en todas sus partes; la parte querellada y demandada civil viene en acompañar minuta de contestación y solicita que se tenga como parte integrante de la presente audiencia. Llamadas las partes a conciliación esta no se produce. Se recibe la causa a prueba; Prueba Documental; la parte querellante y demandante civil viene en ratificar los documentos acompañados de fojas 1 a 8 inclusive, en el acto viene en acompañar: 1.- Fotografía de boleta de la tienda Kurz Bader de la ciudad de Ginebra, Suiza, del 4 de junio de 2018, donde consta compra de reloj marca Tissot, por \$431 franco suizo; 2.- Fotografía envoltorio reloj marca Tissot por \$431 franco suizo, de fecha 4 de junio de 2018; 3.- Boleta electrónica N°2073953, de óptica GMO Chile S.A., donde consta de lentes de sol por un monto de \$89.900.- pesos; 4.- Fotografía de lentes individualizados en el número anterior; 5.- Cotización en el sitio web Falabella de perfume Donna Karan Woman de 100 ml. Por \$69.200.- pesos; 6.- Cotización calza deportiva marca Pink de Victoria Secret por un valor de 32.54 dólares; 7.- Comprobante de



ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL

Juzgado de Policía Local  
Calama

equipaje de la demandante del 9 de junio de 2018, donde consta que el mismo tenía 23 kilos de peso.; La parte querellada y demandada civil viene en acompañar los siguientes documentos: 1.- Set de comunicaciones internas del personal de mi representada que consta de 46 fojas, en el cual, se da cuenta de todas las gestiones realizadas con el objeto de dar solución a los reclamos interpuestos a la denunciada y demandada de autos por parte de la señora Ruby Salinas; Prueba testimonial; comparece don Nelson Arnoldo Contreras Bravo, quien juramentado en forma legal expone sobre los hechos, se formula una contra interrogación. Se pone fin a la audiencia.

**CONSIDERANDO:**

**Primero:** Que, se ha presentado querrela infraccional por el abogado don Rolando Frez Tapia en representación de doña Ruby Cristina Salinas Retamal, en contra del proveedor Latam Airlines Group S.A., representada para estos efectos por don Jimmy Ardiles, ambos individualizados en autos, en virtud de los siguientes argumentos: La querellante adquirió pasajes de transportes aéreos desde la ciudad de Santiago de Chile a Ginebra en clase Premium Business, en Latam Airlines Group S.A.; Con fecha 9 de junio del año 2018, la querellante inició su retorno a nuestro país, concurrió al counter respectivo, para abordar el vuelo que la traería de regreso a Chile, hizo entrega de su maleta, la que según ticket de pesaje pesó 23 kg., con sus respectivos candados de seguridad. Una vez arribado el vuelo a la ciudad de Santiago de Chile, no llegó la maleta, haciendo el reclamo respectivo en el counter de Latam, a lo cual indicaron que rastrearían el equipaje. El día domingo siguiente, le indicaron que la maleta la habían encontrado en Barcelona, en una de las combinaciones y que llegaría a Chile. El día lunes 11 de junio fue entregada la maleta a la querellante, quien se percató de inmediato que los candados habían sido forzados, por lo que se dirigió de inmediato a su departamento, abrió la maleta percatándose que todo su equipaje se encontraba revuelto y faltaban pertenencias personales que venían en ella. Tras lo sucedido la querellante presentó sus descargos en el call center de la agencia, señalándole que a la brevedad se contactarían para dar respuesta a su inquietud. Con fecha 11 de junio del presente año, Latam aerolínea mediante correo electrónico da respuesta a la solicitud de doña Ruby Salinas, indicando que para evaluar una compensación por los inconvenientes acaecidos con su equipaje debía dentro de un plazo de 21 días adjuntar copia de: 1) Artículos declarados como faltantes, en la eventualidad de no poseer comprobante de compra se debía adjuntar



ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL

Juzgado de Policía Local  
Calama

cotización del artículo donde conste precio y características; 2) Fotografía de documento de identidad o pasaporte. En este mismo acto la querellante da respuesta al requerimiento enviando lo solicitado por Latam. Así las cosas, finalmente la aerolínea con fecha 11 de junio del presente año, mediante correo electrónico ofreció a mi representada las siguientes alternativas a título de compensación: a) La suma de US 35 dólares pagaderos en dólares o moneda nacional su equivalente; b) Un travel voucher por la suma de US 71 dólares, para ser utilizado como canje en servicio Latam; Con todo es menester señalar que, y frente a la exigua oferta por concepto de compensación económica, la querellante decidió no aceptar. Señala la querellante que estas situaciones se enmarcan en los siguientes artículos 1, 2, 2° bis, 3° letra e), 12, 20, 21, 23, y 50 todos de la Ley N°19.496.

**Tercero:** Que, para acreditar los hechos de la querrela, acompaña documental rolante de fojas 1 a 8 inclusive y de fojas 23 a 29 inclusive; donde constan: 1.- Copia de reserva de vuelo; 2.- Correos de arrastre de reclamo y propuesta entre mi representada y la aerolínea; 3.- Fotografía de boleta de la tienda Kurz Bader de la ciudad de Ginebra, Suiza, del 4 de junio de 2018, donde consta compra de reloj marca Tissot, por \$431 franco suizo; 4.- Fotografía envoltorio reloj marca Tissot por \$431 franco suizo, de fecha 4 de junio de 2018; 5.- Boleta electrónica N°1073958, de óptica GMO Chile S.A., donde consta de lentes de sol por un monto de \$89.900.- pesos; 6.- Fotografía de lentes individualizados en el número anterior; 7.- Cotización en el sitio web Falabella de perfume Donna Karan Woman de 100 ml. Por \$69.200.- pesos; 8.- Cotización calza deportiva marca Pink de Victoria Secret por un valor de 32.54 dólares; 9.- Comprobante de equipaje de la demandante del 9 de junio de 2018, donde consta que el mismo tenía 23 kilos de peso; y testimonial rolante a fojas 60 y ss.

**Cuarto:** Que, contestando la querrela infraccional, el abogado don Mauricio Rivas Barraza, en representación de LATAM Airlines Group S.A., bajo los siguientes argumentos: Es efectivo que la querellante contrató servicios de transporte con Latam, según el itinerario que expone en su libelo; además es efectivo que éste haya ingresado reclamo a la querrellada, en primer término por retraso en la entrega de su equipaje a la llegada de la ciudad de Santiago, y posteriormente por una merma en su equipaje detectada al revisar el contenido del mismo en su domicilio en la ciudad de Calama, la que detectó según informó, posterior a la entrega del equipaje realizado por personal de Latam. Señala la querrellada que desde el primer momento realizó todas las gestiones pertinentes



ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL

Juzgado de Policía Local  
Calama

encaminadas a solucionar la problemática que afectaba al pasajero, dando siempre oportuna respuesta a los cuestionamientos realizados por la denunciante, lo que se puede corroborar además, con el hecho de que se logró en primer término dar solución a la problemática principal que la afectó, por cuanto pudo dar con el paradero del equipaje que no llegó oportunamente a la ciudad de Santiago, luego este se hizo llegar al mismo domicilio de la actora a la ciudad de Calama. Por otro lado, debida diligencia efectuada por la denunciada y demandada, se reafirma, en consideración a que una vez que la denunciante ingresara un nuevo reclamo, esta vez por los supuestos daños sufridos en los candados de la maleta, y por una merma en el contenido de la misma, a pasar de lo cuestionable de dicha situación, y que existió un tiempo en el cual la maleta no estuvo en custodia del personal de Latam, estando un tiempo indeterminado en poder de terceros específicamente del personal que presta servicios en el lugar donde habita la denunciante en la ciudad de Calama. La querellada de todas formas, ofreció alternativas de solución a la problemática, dentro de los límites establecidos por Ley, poniendo a disposición de la cliente una compensación por los daños ocasionados en la maleta y por los elementos que pudiera acreditar contenía el equipaje con la debida documentación. Señala que la querellada nunca actuó con negligencia, por cuanto además, es del todo difícil poder determinar en este caso, si los daños en los candados de la maleta y la merma en la misma que señala, fueron ocasionados durante la custodia del mismo por parte del personal de mi representada, ya que su capacidad operativa no permite evaluar de forma anticipada el estado de las maletas ni el contenido de las mismas, más aún si el contenido no es declarado por cada uno de los pasajeros, por tanto, dicha circunstancia, es del todo fortuita e implica un caso de fuerza mayor, más aún, si se considera que en dicho vuelo no existió un caso similar o igual que implicara una pérdida o deterioro de equipaje, lo que evidencia un actuar diligente por parte de Latam en el servicio de transporte de pasajeros que realiza, quedando en evidencia además de la prueba aportada, que adoptó todas las medidas necesarias para entregar el servicio objeto del contrato de transporte. Lo anterior SS. implica, que esta parte no incumplió sus deberes de diligencia en el contrato de transporte señalado, por lo cual solicita desde ya, se sirva rechazar la denuncia infraccional, o en su defecto se sirva aplicar el mínimo de multas correspondientes a tal caso. Quinto: Que, para acreditar los hechos de la contestación de la querrela, acompaña documental rolante de fojas 30 a 59 ambas inclusive; donde constan todas las gestiones realizadas con el objeto de dar solución a



ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL

Juzgado de Policía Local  
Calama

los reclamos interpuestos a la denunciada y demandada de autos por parte de la señora Ruby Salinas.

**Sexto:** Que, los antecedentes de la causa, apreciados conforme a las reglas de la sana crítica, según lo autoriza el artículo 14 de la Ley N°18.287, aplicable a estos autos conforme lo dispone el artículo 50 B) de la Ley N°19.496, permite a este tribunal concluir: 1.- Que, efectivamente la querellada y demandada se obligó a realizar un servicio de transporte aéreo, según se acredita de los libelos presentados por las partes ambas partes reconocen la existencia de este contrato de prestación de servicios, 2.- Que es un hecho de la causa, que efectivamente las maletas de propiedad del querellante y demandante, fueron objeto del ilícito de robo con fuerza en las cosas, afirmación a la que se arriba por documental acompañada en autos, correos de arrastre de reclamo de la querellante y de respuesta de LATAM de fojas 7, en la cual el proveedor realiza un oferta indemnizatoria, por lo que este sentenciador concluye, que el ilícito es reconocido por la aerolínea; 3.- Que por lo indicado pretéritamente, se estima por este tribunal que, existen antecedentes concisos que ponderan que las valijas de propiedad del actor fueron violentadas y efectivamente se sustrajeron artículos desde su interior, mientras se perfeccionaba el contrato de transporte aéreo; esta conclusión se refuerza con el hecho de que el querellado y demandado de autos, no presentó otros medios de prueba que acreditaran que el ilícito de marras haya tenido su principio de ejecución en otro lugar distinto a los que LATAM tiene la obligación de custodia de todo equipaje por lo que se configura la negligencia de este proveedor.

**Séptimo:** Que, la conclusión arribada precedentemente se justifica porque la prueba del actor es suficiente y que no se ha presentado medios probatorios que demuestren las pretensiones del querellado y demandado, en cuanto a desvirtuar los hechos y menos para acreditar el caso fortuito o fuerza mayor que alega en su libelo de defensa, en el mismo sentido, señalar que se cumplieron los protocolos en razón del caso de marras, no es, para este sentenciador una causal de cumplimiento o eximente de responsabilidad, ya que estos "protocolos" son de carácter interno y en ningún caso pueden ser oponibles a los consumidores; todo ello con las prevenciones mencionadas en el considerando anterior. De esta forma, también ha quedado probado que existe responsabilidad de la querellada, toda vez las maletas, se encontraban físicamente en poder de la denunciada, en virtud de la obligación que a ésta le compete por el mismo contrato de transporte aéreo y por las disposiciones del Código Aeronáutico. Por estas consideraciones existe una deficiente prestación



ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL

Juzgado de Policía Local  
Calama

del servicio, al no tener una actitud diligente para mantener tanto la esfera como la cadena de custodia del equipaje hasta la finalización de la prestación del servicio, consistente en el transporte aéreo de pasajeros, por consiguiente ha resultado probada la infracción a la Ley de Protección al Consumidor.

**Octavo:** Que, atendido lo expuesto, se acogerá la querrela de autos, por haberse acreditado la existencia de infracción al artículo 23 de la Ley del Consumidor, al haber actuado la querellada en forma negligente, debido a una prestación de servicios deficiente en contravención a la ley.

En cuanto a lo civil:

**Noveno:** Que, se ha presentado demanda civil por don Humberto Esteban Saravia Campos, en contra de LATAM Airlines Group S.A., representado para estos efectos por don Jimmy Ardiles, viene en solicitar se condene a las siguientes sumas: Por concepto de daño emergente, solicita la suma de \$2.000.000.-; por concepto de daño moral, la suma de \$2.000.000.-, o bien la suma que SS., estime ajustada a derecho, más reajustes intereses y costas.

**Décimo:** Que, la demandada contesta mediante minuta escrita la demanda civil de indemnización de perjuicio, en razón de los siguientes fundamentos de hecho y de derecho: ha de señalarse, que existen normas expresas que regulan dicha situación, y que tratándose de vuelos internacionales, como es el caso, tiene plena aplicación el Decreto 56 del Ministerio de Relaciones Exteriores del año 2009, el cual promulga el Convenio para la Unificación de Ciertas Reglas para el Transporte Aéreo Internacional. Dado lo anterior, en el presente caso, y en todos de la misma naturaleza, debe aplicarse las expuestas normas para el cálculo de una eventual indemnización, la cual, con todo, debe ajustarse a los requisitos establecidos en aquella normativa, y por tanto, siendo el cálculo correspondiente por cada "unidad de derechos especiales de giro" equivalente a la fecha de 0,32 UF, en ningún caso deberá tener la pretensión de la contraparte, por un monto de \$4.000.000.- por concepto de daño emergente y daño moral, ya que al no distinguirla expuesta norma, ambos conceptos deben considerarse dentro de los límites señalados en ella, por lo demás, no consta que la demandante haya hecho ningún otro tipo de declaración especial que pruebe el contenido del equipaje que señala, ni mucho menos el valor de los mismos. Finalmente, respecto de la indemnización solicitada como daño moral, por una cantidad de \$2.000.000.-, ha de señalarse SS. que de la prueba aportada por la



ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL

Juzgado de Policía Local  
Calama

contraria, en ningún caso se logra proporcionar información acerca de cómo concluye que esa suma compensa aquellas supuestas molestias provocadas por el daño en la maleta, ni mucho menos establece la relación del daño con las supuestas molestias sufridas, por lo demás, debe hacerse mención que la naturaleza de la indemnización de perjuicios es meramente compensatoria, y que en ningún caso debe implicar un enriquecimiento adicional a quien demanda, situación que todas luces, el demandado busca al solicitar una suma tan elevada por concepto de daño moral, toda vez, que la naturaleza del daño es de una magnitud tan baja, que es sumamente difícil, que a raíz del mismo, se ocasione un daño moral de las características y envergadura que señala el actor en su demanda. Solicitando se absuelva a mi representada, con costas, y en su defecto, se sirva rechazar los conceptos solicitados, condenando al mínimo legal.

**Decimo primero:** Que, habiéndose acreditado la responsabilidad infraccional, el tribunal dará lugar a lo solicitado por concepto de responsabilidad civil toda vez que en estos autos se ha establecido la existencia de daños derivados del incumplimiento del proveedor; y por lo demás, parece muy difícil que ello pueda rebatirse, atendidas las circunstancias de autos, donde se ha probado claramente que el equipaje de la actora fue objeto de robo. De esta forma se ha acreditado más allá de toda duda razonable, la existencia del ilícito denunciado. Que este tribunal estima, además, que quien realiza una determinada actividad comercial, debe también hacerse cargo de las consecuencias derivadas de ella; y si una parte del negocio del transporte aéreo de pasajeros, aunque sea de Perogrullo, es el transporte de los equipajes de éstos; debe realizarse necesariamente bajo condiciones de seguridad y resguardos, que le permitan a sus clientes viajar con tranquilidad sin temor a sufrir ilícitos de robo.

**Décimo segundo:** El tribunal atendido lo razonado en el considerando anterior, fijara los montos de la siguiente forma / realizando la siguiente distinción; En cuanto al daño patrimonial: a lo solicitado por daño emergente, más en específico al contenido del equipaje, si bien es cierto la dificultad de determinar el valor o cuantía exacta de éste, efectivamente se acreditó en autos la existencia de un daño, el cual debe ser reparado por el proveedor, quien al momento de celebrar el contrato de transporte se obliga a realizar esta de manera completa e integral tales obligaciones, y que sobre el particular, el artículo 148 del Código Aeronáutico dispone "La destrucción, pérdida o avería del equipaje que se produjere durante el transporte aéreo de éste, o el retardo en su transporte, serán indemnizados con una cantidad equivalente a cuarenta



ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL

Juzgado de Policía Local  
Calama

unidades de fomento por cada pasajero". Que en consecuencia, acorde a la disposición legal recién transcrita no cabe concluir que fue el propio legislador, quien para el caso que nos ocupa, fijo expresamente, a título de indemnización por daño patrimonial, la suma anteriormente señalada, sin que se pueda sostener en caso alguno que ello constituye únicamente un límite de responsabilidad, como lo pretende la demandada. Por lo tanto se condenará a la demandada a pagar la suma de 40 Unidades de Fomento por tal concepto.

Décimo tercero: Continuando, en cuanto a lo que respecta al daño extrapatrimonial; El tribunal estima que la sola circunstancia de ser objeto de un evento traumático, como lo es ser objeto del ilícito de robo, ha causado pesar y dolor al consumidor, siendo motivo suficiente para establecer la existencia de un daño moral y fijar un monto de indemnización por tales daños, el tribunal fijará prudencialmente en la suma de \$500.000.- (quinientos mil pesos).

Décimo cuarto: Que, en cuanto a las costas, habiendo tenido ambas partes motivos plausibles para litigar, cada una de las partes pagará sus costas.

Por estas consideraciones y visto además lo dispuesto en los artículos 1º; 14; 15; 17 inciso 2º, 23, 24 de la ley 18.287; y art. 23 de la ley 19.496 y artículo 50 y siguientes del mismo cuerpo legal y 2314 del Código Civil; **SE DECLARA:**

I.- Se hace lugar a la acción infraccional y en consecuencia se condena a LATAM Airlines Group S.A., representado por don Jimmy Ardiles, ambos individualizados en autos. En consecuencia, se condena al pago de una multa ascendente a 30 (treinta) UTM por haber infringido el artículo 23 de la ley N° 19.496 Sobre Protección de los Derechos de los Consumidores. Multa que deberá pagarse dentro de cinco días de notificada esta sentencia, bajo apercibimiento de **reclusión diurna** de su representante, a razón de un día por cada quinto de UTM, con un máximo de quince días.

II.- Que, Se acoge la demanda civil de indemnización de perjuicios y se condena al proveedor LATAM Airlines Group S.A., por concepto de daño emergente la suma de 40 Unidades de Fomento, en virtud de lo que mandata el artículo 148 del Código Aeronáutico y por concepto de daño moral la suma de \$500.000.- (quinientos mil pesos);. Suma que deberá incrementarse



ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL

Juzgado de Policía Local  
Calama

de acuerdo a los intereses corrientes fijados para operaciones de dinero no reajustables, a contar de la notificación de la demanda.

III.- Que cada una de las partes pague sus costas.

IV.- Dese cumplimiento en su oportunidad a lo dispuesto en el artículo 58 bis de la Ley N°19.496.

Regístrese, notifíquese y archívese en su oportunidad.

Rol N°58.446/2018.-

Dictada por don Manuel Pimentel Mena, Juez del Juzgado de Policía local de Calama.

Autoriza don Pedro Rojas Pérez, Secretario Abogado, Suplente.



ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL