



REPUBLICA DE CHILE
I. MUNICIPALIDAD DE ARICA
SEGUNDO JUZGADO DE POLICIA LOCAL
ARICA

Es Copia Fiel de su Original

Arica, 28 AGO. 2019

Secretaria

Causa Rol N° 388 (MY)

Arica, diez de julio de dos mil diecinueve.

VISTOS:

A fojas 16 y siguientes, ANA MARGOT GUERRA MORENO, Cédula de Identidad N° 9.699.596-2, interpone denuncia infraccional en contra de LATAM AIRLINES GROUP S.A. R.U.T. N° 89.862.200-2., representado legalmente por Ricardo Wolf, ambos con domicilio en Arturo Prat N° 391 de Arica y/o por el administrador o administradora del local o Jefe de Oficina, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 50 C inciso tercero y 50 D de la Ley 19.496, cuyo nombre y Rut ignoro, del mismo domicilio de su representada.

Funda su denuncia en los siguientes hechos y los fundamentos que se enuncian:

Con fecha 04 de diciembre de 2018 realiza un viaje junto a su marido desde la ciudad de Santiago de Chile con destino a la ciudad de Cancún, México. Al llegar a México proceden a retiro de su equipaje, retirando sólo las que correspondían a las del marido, consultan al personal de Latam por la falta de su maleta, con ticket N° LA224469, donde informa las características de su maleta y el contenido de ésta. Al día siguiente la empresa se contacta con ella, quienes le informan que la maleta había sido enviada por error a Cuba y que sería enviada a su hotel lo más pronto posible, lo que se produjo a los 4 días siguientes.

Una vez que recibe su maleta procede a verificar el contenido percatándose que no mantenía su candado de seguridad y que su interior estaba revuelto, constatando que le habían sustraído una serie de elementos valuados en la cantidad de \$ 1.772.600.-, correspondiente a vestuario, joyas, zapatos y perfumes.

Con fecha 14 de diciembre se acerca al Servicio Nacional del Consumidor a interponer el reclamo por todos los hechos sucedidos, solicitando el pago de sus objetos perdidos. Con fecha 19 de diciembre la empresa le señala que la compañía entrega a los pasajeros no residentes en la ciudad de destino una indemnización por concepto de gastos de primera necesidad de USD50, lo cual no se condice con el valor de las especies extraviadas.

En cuanto al Derecho, señala que la denunciada ha infringido los artículos 3 letra b), d) y e), 12, 23 y 24 de la Ley 19.496 Sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

Señala además que la parte denunciada ha infringido los artículos 134, 136, 142, 148 y 153 del Capítulo V sobre el Contrato de Transporte Aéreo, tratado en el Código Aeronáutico, en su apartado 2.- del Transporte de equipaje.

Solicita tener por interpuesta denuncia en contra de LATAM AIRLINES GROUP S.A., ya individualizado, acogerla a tramitación y en definitiva condenar al infractor al máximo de la multa establecida en la Ley N° 19.496 Sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, con expresa condenación en costas.

Acto seguido demanda de indemnización de perjuicios, en base a los mismos hechos, señalando como a) Daño Material a suma de \$ 1.772.600.- pesos, por el daño que le ha ocasionado la situación denunciada, por el contenido hurtado desde su maleta; b) Daño Moral por la suma de \$ 3.000.000.- pesos, por las molestias sufridas por la pérdida y robo de la maleta que contenía sus medicamentos para la diabetes, su anillo de matrimonio, ropas, zapatos y otros artículos que fueron comprados por los días en que la maleta se encontraba extraviada. Los antecedentes de derecho, lo funda en el artículo 3 letra e), de la Ley N° 19.496, solicita tener por interpuesta demanda civil en contra de LATAM AIRLINES GROUP S.A., ya individualizado, acogerla en todas sus partes y en definitiva condenar a la contraria al pago de la suma de \$ 4.772.600.- pesos o la suma que se estime conforme a derecho, con expresa condenación en costas.

A fojas 20 vta., el Tribunal tuvo por interpuesta la denuncia infraccional, demanda de indemnización de perjuicios, y citó a las partes a una audiencia de contestación, conciliación y prueba para el día 04 de junio de 2019 a las 10:00 horas.

A fojas 22, rola la certificación de la receptora del Tribunal notificando por cedula la denuncia infraccional y demanda civil y su proveído al representante legal de Latam Airlines Group S.A., sucursal Arica, Ricardo Wolf.

A fojas 25, se hace parte el Servicio Nacional del Consumidor.

A fojas 36, asume patrocinio por Latam Airlines Group S.A., el abogado Raúl Soto Paredes, delegando poder al Abogado Oscar Toro Montes de Oca.

A fojas 61, rola la audiencia de contestación, conciliación y prueba con la asistencia de la parte denunciante y demandante civil Ana Margot Guerra Moreno, individualizada en autos, la asistencia de la parte denunciante infraccional SERNAC, representada por la Abogada Yasna Zepeda Lay y la asistencia de la parte denunciada y demandada civilmente Latam Airlines Group

Es Cópia Fiel de su Original

Arica,
2

Secretaria

S.A, representado por el Abogado Oscar Toro Montes De Oca, individualizado en autos.

La parte denunciada infraccional y demandada civilmente, interpone por escrito un incidente de previo y especial pronunciamiento de incompetencia del Tribunal, solicitando que se tenga como parte integrante del comparendo y que se acoja el incidente y en definitiva que se declare la incompetencia del Tribunal para conocer. En subsidio contesta por escrito la denuncia y demanda civil de indemnización de perjuicios, solicitando la presentación se tenga como parte integrante del comparendo y que el Tribunal declare no ha lugar a ambas acciones con expresa condenación en costas.

El Tribunal confiere Traslado a la parte denunciante y demandante civil por la interposición del incidente.

La parte denunciante se reserva el derecho de contestar el traslado dentro de tercero día.

El Tribunal deja para la definitiva la resolución del Incidente presentado por la parte denunciada y demandada civilmente y tiene por contestada la denuncia y demanda civil de autos.

El Tribunal llama a las partes a una conciliación, la que no se produce. El Tribunal recibe la causa a prueba y fija como puntos de ella los siguientes:

1. Efectividad de los hechos denunciados.
2. Monto y Naturaleza de los daños.

La parte denunciante y demandante civil rinde como prueba testimonial:

La testimonial de Nedjelka Alejandra Payacan Rojas, individualizada en autos, quien expone:

"Lo primero es que yo sabía que iba a realizar el viaje, por lo que yo le vendo los vestidos de huasa, entonces tengo constante contacto con ella por ese tema y en uno de esos momento me comento que iba a viajar a Cancún, en uno de esos momentos también tenemos conocidos en común, ella me comento que se había comprado varias cosas, los zapatos que salen en listado, la ropa, que llevaba algunas joyitas pero que era poquitas para una ocasión especial, eran súper puntuales, yo en realidad me enteré de lo que pasó, cuando ellos llegaron y ahí supe lo que había pasado, la perdida de la maleta".

La testimonial de Nelson Raúl Navarro Ly, ya individualizado en autos, quien expone:

"Este fue un regalo que le hizo su marido por el fallecimiento de su papá hace poco, planearon este viaje para subir un poco el ánimo, lo planificaron ahí fue cuando la señora Ana me pregunto unas cosas que ella no manejaba, tramos, las cosas que uno lleva y lo que no, y hasta ese momento ella estaba sana, ellos

Es Copia Fiel de su Original
Arica, 28 AGO 2019
Secretaria

partieron y la señora Ana como tenemos un grupo de cueca ella nos iba mandando fotos de todo lo que estaba pasando, hasta Santiago el viaje había transcurrido bien, porque fue de Arica -Santiago; Santiago-Lima y Lima-Cancún, y ya de ahí las noticias no fueron las mejores, porque en el transcurso de Lima a Cancún se perdió la maleta y ahí se le perdieron las cosas, estaba sola con su marido, y no aparecía además la maleta, tuvieron en Cancún que comprar cosas, fueron como 4 días, para reemplazar lo que venía en la maleta".

La parte denunciada infraccional y demandada civilmente, no rinde prueba testimonial.

La parte denunciante infraccional y demandante civil, rinde como medio de prueba documental acompañando con citación los siguientes documentos:

- 1.- Documento que contiene información de pasaje comprado en LATAM vuelo Santiago- Lima; Lima -Cancún; Cancún- Lima; Lima-Santiago de fecha 10 de octubre de 2018, que rola a fojas 1.
- 2.- Fotografía de documento de reclamo de pérdida de equipaje de fecha 04 de diciembre del 2018 que fue presentado en LATAM, que rola a fojas 2.
- 3.- Copia de parte de irregularidad de equipaje de fecha 4 de diciembre de 2018 presentado por doña Ana Guerra en LATAM, que rola a fojas 3.
- 4.- Set fotográfico donde se muestra que la maleta fue abierta y los sellos y plásticos de seguridad están rotos, que rola a fojas 4 a 6.
- 5.- Set de boletas de compras realizadas en Cancún de manera provisoria por la sustracción de las pertenencias, por la suma de \$469.352, que rola a fojas 7 a 11 de autos.
- 6.- Copia de carnet de citación pacientes crónicos que acredita que la denunciante padece de diabetes Numero de ficha N°8697 emitido por el departamento de salud municipal, que rola a fojas 12.
- 7.- Copia de receta de medicamento de uso diario por la enfermedad de diabetes que padece la denunciante emitida por la doctora Lorena Urzúa Jorquera, que rola a fojas 13.
- 8.- Reclamo interpuesto en SERNAC N°R2018O2646788 de fecha 14 de diciembre de 2018, que rola a fojas 14.
- 9.- Respuesta de la empresa LATAM a reclamo presentado en SERNAC de fecha 19 de diciembre de 2018, que rola a fojas 15.

El Tribunal tiene por acompañados los documentos en la forma solicitada.

La parte denunciada infraccional y demandada civilmente rinde como medio de prueba documental, acompañando los siguientes documentos con citación:

Es Copia Fiel de su Original

Arica, 2 P. AGO, 2019

Secretaria

- 1.- Carta dirigida a LATAM AIRLINES GROUP por la Directora Regional del SERNAC de Arica y Parinacota de fecha 17 de diciembre del 2018, que rola a fojas 47.
- 2.- Carta de respuesta de LATAM dirigida a la Directora Regional del SERNAC de Arica y Parinacota de fecha 19 de diciembre de 2018, que rola a fojas 49.
- 3.- Condiciones aplicables al contrato de transporte aéreo de pasajeros y equipajes expedido por LATAM, que rola de fojas 51 a 57.
- 4.- Ficha de caso R2018O2646788 de fecha 17 de diciembre del 2018, que rola a fojas 58 a 60.

A fojas 64, la abogada del Servicio Nacional del Consumidor evacua traslado, solicitando el rechazo del incidente de incompetencia del Tribunal por la contraria,

A fojas 72, rola la resolución del Tribunal ordenó, "Autos para fallo".

CONSIDERANDO:

PRIMERO: Que, a fojas 16 y siguientes de autos, Ana Margot Guerra Moreno interpone denuncia infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicio en contra del proveedor "LATAM AIRLINES GROUP S.A.", RUT N° 89.862.200-2, representado para estos efectos por don Ricardo Wolf.

SEGUNDO: Que, a fojas 61, comparece Oscar Toro Montes de Oca, abogado, en representación de "LATAM AIRLINES GROUP S.A", quien interpone incidente de previo y especial pronunciamiento de incompetencia del Tribunal, toda vez que las normas de la Ley del Consumidor no resultan aplicables a su representada en lo relativo al transporte del equipaje, razón por lo cual, los hechos materia de estos autos deben ser conocidas por un Juez de letras en lo civil.

TERCERO: Que, con el mérito de los documentos acompañados de fojas 1 a 15, no objetados, se encuentra acreditado en autos que la denunciante Ana Margot Guerra Moreno realizó un viaje aéreo junto a su marido a través del proveedor denunciado saliendo desde Santiago el día 04 de diciembre de 2018, con destino a la ciudad de Cancún, haciendo escala en la ciudad de Lima. Al llegar a México procede al retiro de su equipaje, pudiendo sólo retirar las de su marido. Que, una vez consultado el personal de la empresa denunciada, éstos le señalan que por error había sido enviada a Cuba y que sería enviada al su hotel lo más pronto posible, lo que no ocurre sino a los 4 días después. Que, una vez recepcionada la maleta ella se percata que ya no mantenía su candado de seguridad, que su interior se encontraba revuelto y además que le habían sustraído del interior ropa, joyas, zapatos y perfumes, los cuales se detallan en autos, que, ante el reclamo a la empresa le señala que como indemnización por concepto de gastos de primera necesidad el monto de USD50, el cual rechaza.

Es Copia Fiel de su Original
Arica, 28 AGO. 2019
Secretaria

CUARTO: Que al valor correspondiente al daño emergente detallado en autos, no podrá accederse a la suma pedida por el actor civil por perjuicios, atendido que el actor civil no acreditó en la oportunidad procesal respectivo el contenido y el valor de las especies contenidas en su equipaje, y sólo procedió a indicar en un listado las pertenencias que se extraviaron, sin acreditar con un comprobante de pago u otro documento que indique el valor de éstos. Es dable señalar además que LATAM AIRLINES GROUP S.A., según documento que acompaña a fs. 49, da respuesta al Reclamo interpuesto en el SERNAC, que para efectos de evaluar una compensación solicita a la actora enviar un detalle de los artículos faltantes, boletas de compra, lo que la actora no realiza, así esta sentenciadora carece de otros parámetros para tener por establecido su valor, por la suma de \$1.772.600, accediendo solo a la proposición compensatoria que la demandada civil realizó al actor civil y que no fue aceptada por éste, esto es de US50 al tipo de cambio establecido por el Banco Central de Chile a la fecha de la sentencia a \$ 35.938.

QUINTO: Que, conforme a la prueba documental y testimonial, por concepto de daño moral sufrido por la actora civil representado por la aflicción, molestia, preocupación y dolor de haberse extraviado su equipaje por cuatro días, la cual le entregan, pero con la sustracción de ciertos elementos que contenía ésta, en su viaje a la ciudad Cancún, se fijará de una forma prudencial por esta sentenciadora en \$ 800.000.

SEXTO: Que, en virtud de lo anterior queda demostrado con las pruebas rendidas y documentos acompañados que el proveedor denunciado, además de no haber dado cumplimiento a los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se ofreció o convino con los consumidores la prestación del servicio, actuó con evidente negligencia en la prestación del servicio, causando un grave menoscabo a los consumidores debido a las fallas o deficiencias en la calidad del servicio prestado, demostrando la ninguna importancia y cuidado que los dependientes del proveedor denunciado dieron a esta situación que había sido originada por su propia incompetencia.

SEPTIMO: Que, con los antecedentes reunidos en autos, todos ellos apreciados de acuerdo a las reglas de la sana crítica y que constituyen, presunciones graves y concordantes, se concluye que los hechos denunciados en autos constituyen una infracción a lo dispuesto en los artículos 12 y 23 de la Ley N° 19.496, el primero de los cuales señala 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", en tanto el segundo establece que "comete infracción a

Es Copia Fiel de su Original
28 AGO. 2019
Arica,
Secretaria

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 del respectivo bien o servicio".

OCTAVO: Que, de conformidad con lo expuesto precedentemente este tribunal concluye que los hechos anteriormente analizados son constitutivos de infracción a lo dispuesto en los artículos 12 y 23 de la Ley N° 19.496, toda vez que el proveedor no respetó los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se convino con la consumidora la prestación del servicio, extraviando el equipaje de la denunciante, lo cual le ocasionó perjuicios.

NOVENO: Con lo argumentado, no existiendo otros antecedentes que ponderar y teniendo presente las facultades de los Jueces de Policía Local de apreciar los hechos de la causa de acuerdo con las normas de la sana crítica y visto lo dispuesto en los artículos 12,23, 24 y 50 de la Ley N° 19.496, que Establece Normas sobre Protección a los Derechos de los Consumidores y modificaciones posteriores.

RESUELVO:

EN CUANTO AL INCIDENTE DE INCOMPETENCIA DEL TRIBUNAL

1.- **SE RECHAZA**, en virtud que el Código Aeronáutico no consagra norma legal alguna, que posibilite el ejercicio de las acciones destinadas a perseguir las responsabilidades que le asista por infracción a las normas que sancionan el incumplimiento contractual y el eventual menoscabo causado al consumidor debido a las faltas del servicio que presta, siendo la Ley Sobre Protección de los Derechos de los Consumidor la aplicable.

EN CUANTO A LA ACCION INFRAACCIONAL

2.- **Se ACOGE** la querrela infraccional deducida a fs. 16y siguientes por Ana Magot Guerra Moreno en contra de Latam Airlines Group S.A.

3.- **Se CONDENA** a LATAM AIRLINES S.A., del giro línea aérea, R.U.T.N° 89.662.200- 2, domiciliado en Arturo Prat N° 391, de Arica; una multa de CINCO UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES, por no respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido al consumidor un bien y actuar en la venta de un bien, con negligencia, causando menoscabo al consumidor debido a fallas y deficiencias del respectivo servicio, infringiendo el artículo 12 y 23 en relación con el artículo 24 de la Ley N° 19.496 que establece normas de Protección a los Derechos del Consumidor.

Si no pagare la multa dentro del plazo de cinco días contados desde la fecha de la notificación de la presente sentencia, despáchese por vía de

Es Copia Fiel de su Original

Arica, 2º AGO. 2019

Secretaría

sustitución y apremio orden de arresto en contra de la representante legal por DIEZ DÍAS de reclusión nocturna.

EN CUANTO A LA ACCIÓN CIVIL DE INDEMNIZACIÓN DE PERJUICIOS:

4.- Se **ACOGE** la acción civil de indemnización de perjuicios deducida a fs. 16 y siguientes por Ana Margot Guerra Moreno en contra de Latam Airlines Group S.A. sólo en cuanto se condena a la demandada civil a pagar al actor civil la suma única y total de \$ 835.938.-, suma en la que se regulan prudencialmente los perjuicios sufridos por la actora civil. Dicha suma deberá pagarse reajustada en la misma variación que haya experimentado el Índice de Precios del Consumidor entre la fecha de la infracción y la fecha real y efectiva del pago, según liquidación que deberá practicar la Señora Secretaria Subrogante del Tribunal.

5.- No se condena en costas a la querellada y demandada civil por no haber sido totalmente vencida.

Anótese, Remítase copia de esta sentencia al Servicio Nacional del Consumidor, XV Región Arica-Parinacota, Notifíquese y Archívese.



A large, stylized handwritten signature in black ink, which appears to be "ANGELA SOTO CALLE".

Sentencia pronunciada por ANGELA SOTO CALLE, Juez Subrogante del Segundo Juzgado de Policía Local de Arica.

A large, stylized handwritten signature in black ink, which appears to be "C. Pineda".

Es Copia Fiel de su Original
Arica, 28 AGO. 2019
Secretaria

A small handwritten signature in black ink, likely belonging to the Secretary.