



Por perder su maleta:

JUSTICIA ARIQUEÑA CONDENA A LATAM A PAGAR UNA INDEMNIZACIÓN DE CASI UN MILLÓN DE PESOS A UNA CONSUMIDORA

- **El tribunal le dio la razón a la consumidora y al SERNAC tras determinar que la compañía prestó un servicio de mala calidad, motivo por el cual le aplicó además una multa de 10 U.T.M.**

El Segundo Juzgado de Policía Local de Arica condenó a la empresa aérea LATAM al pago de una indemnización de \$974.830 a una consumidora y una multa de 10 U.T.M. (cerca de \$435 mil), tras haber extraviado una maleta.

A comienzos de octubre del 2014, la consumidora ariqueña regresaba de sus vacaciones desde Colombia, con escala Santiago-Arica. Al llegar al aeropuerto de Chacalluta, y al ir a retirar su maleta, ésta nunca apareció por la huincha transportadora. Al reclamar, una funcionaria de la aerolínea le indicó que el equipaje aparecería al día siguiente y que lo enviarían directo a su casa.

Al no llegar, la consumidora llamó a LATAM para preguntar, pero le informaron que todavía no había novedades. Un par de días después, nuevamente insistió, pero la funcionaria le comunicó que lo único que podían hacer era enviarle un formulario para declarar todo lo que contenía la maleta, a fin de obtener una indemnización.

Ante la nula gestión de parte de la aerolínea para encontrar su equipaje, la consumidora interpuso un reclamo ante el SERNAC. Tras esto, la empresa ofreció una propuesta insatisfactoria para la afectada.

Frente a esto la consumidora decidió acudir ante la Justicia, interponiendo una denuncia ante el Segundo Juzgado de Policía Local de Arica, instancia en la que el SERNAC se hizo parte.

LATAM frente al tribunal, si bien reconoció su responsabilidad, no estuvo dispuesta a compensar de acuerdo al valor que le solicitó la consumidora, pues no podían comprobar que las especies que venían en la maleta tuvieran ese valor.

Tras analizar los antecedentes del caso, el tribunal ariqueño determinó que la empresa LATAM entregó una mala calidad de servicio al transportar el equipaje extraviarlo y no poder recuperarlo, causándole daño a la consumidora.

El Segundo Juzgado de Policía Local de Arica condenó a la línea aérea a pagar una indemnización de \$974.830 a la consumidora por los daños sufridos, además de aplicarle la multa de 10 U.T.M. a beneficio municipal (cerca de \$435 mil) por haber infringido la Ley del Consumidor.

El Director Nacional del SERNAC, Ernesto Muñoz, explico que las aerolíneas son



Muñoz explicó que las aerolíneas deben respetar las condiciones ofrecidas y acordadas, esto es que el vuelo salga a las horas comprometidas, se cumpla el servicio a bordo ofrecido, se respete el precio informado y se entregue información veraz y oportuna, entre otros.

La autoridad recordó que en caso que un consumidor sufra esta mala experiencia, lo primero que debe hacer es reclamar directamente a la empresa. Si ésta no responde o no entrega una solución satisfactoria, los pasajeros pueden reclamar ante el SERNAC o denunciar el hecho ante el juzgado de policía local correspondiente, que deberá determinar las indemnizaciones de acuerdo al daño efectivamente causado.

En el Servicio recordaron, además, que durante los próximos días entrará en vigencia la modificación a la ley de derechos sobre los pasajeros aéreos, que obligará a la aerolínea a informar a cada viajero los derechos que le asisten en caso de cancelación, retraso del vuelo o denegación de embarque.