

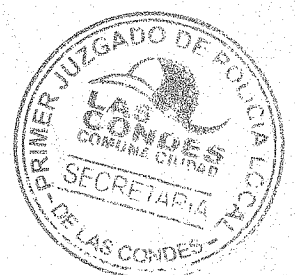
Las Condes, treinta de Septiembre de dos mil catorce.

VISTOS:

Estos antecedentes, denuncia de f. 6, de fecha 18 de Julio de 2014, interpuesta por **LUIS HERNAN FERNANDEZ GURRUCHAGA**, arquitecto, domiciliado en Sebastián Elcano N° 950, Dpto. 701, Las Condes, basado en los hechos que relata y documentos que agrega, en contra de la empresa aérea AIR FRANCE, representada por su Gerente General **FABIO ANDALORO**, domiciliados en Avda. Joaquín Montero N° 3.000, Of. 202; y que en estos autos se trata de determinar la responsabilidad que correspondiere por supuesta infracción a la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en circunstancias que:

A fs. 6 y 13 el denunciante declara que adquirió un billete aéreo para volar vía AIR FRANCE, desde París a Santiago el día 5 de Junio de 2014, pagando un sobrecosto en relación a las otras aerolíneas, para viajar junto a su cónyuge, quien sufre de pánico a volar y encontrándose en ruta, a las dos horas de haber despegado, falló la consola del asiento que ocupaba, el sistema de llamado al personal de vuelo, la lámpara personal, el monitor de entretenimiento y probablemente el sistema de seguridad en caso de accidente, circunstancias que inmediatamente hizo presente a una asistente de vuelo y que al no tener respuesta, reiteró a las azafatas varias veces sin solución, señalándosele que debía conversarlo con la jefa de tripulación, a quien sólo pudo contactar al día siguiente, quien le manifestó que debía habérselo comunicado con anterioridad, ofreciéndole cambio de asiento, a lo que no accedió debido a que sólo faltaban dos horas para el aterrizaje.

A fojas 21 la denunciada declara reconociendo que efectivamente el denunciante adquirió un billete aéreo para el vuelo N° AF 406, ruta PARIS-SANTIAGO y señala que no habría infracción alguna a la Ley del Consumidor por cuanto la empresa prestó el servicio de transporte contratado, agregando que el desperfecto en el asiento del avión y en el sistema de entretenimiento a bordo, se debió a un hecho fortuito del que no es responsable, no constándole que el denunciante haya dado aviso a la asistente de vuelo de los desperfectos indicados, ya que por política de la compañía, si se presenta un problema, se solicita el cambio de asiento a la brevedad.



A fs. 6 y basado en estos hechos, la parte de FERNANDEZ GURRUCHAGA dedujo demanda civil en contra del proveedor denunciado, solicitando que sea condenado a pagarle por concepto de daño emergente y daño moral, la suma total de \$2.100.100.- o la suma que se estime en derecho, más reajustes e intereses, con costas, acción cuya notificación se certifica a fs. 18.

Con fecha 22 de Agosto de 2014, a fojas 36 se llevó a cabo la audiencia de conciliación, contestación y prueba, con la sola asistencia de la apoderada de la denunciada y demandada, ocasión en que llamadas las partes a conciliación, ésta, no se produce, atendida la incomparecencia de la actora, luego de la cual, la denunciada y demandada contestó por escrito, que rola a fs. 25 y siguientes, pidiendo que se le tenga como parte integrante de la audiencia, en que se solicita en definitiva, el rechazo de las acciones incoadas en su contra, con costas, negando el hecho de que el actor haya informado a la asistente de cabina de los desperfectos denunciados y reconoce los desperfectos en el asiento y en la consola electrónica de entretenimiento del actor, atribuyéndole a estos, el tratarse de hecho fortuito. En base a las mismas razones, niega tener responsabilidad civil en los hechos denunciados.

La parte asistente rindió la documental que rola en autos, la cual, en su oportunidad y de ser necesario y atingente, será consignada.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

1°) Que, en estos autos se trata de establecer primeramente la responsabilidad que correspondiere a AIR FRANCE, en supuesta infracción a la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

2°) Que el denunciante sostiene que compró un billete aéreo AIR FRANCE para viajar el día 5 de Junio de 2014 desde París a Santiago de Chile y a las dos horas de haber despegado, falló la consola del asiento que ocupaba, el sistema de llamado al personal de vuelo, la lámpara personal, el monitor de entretenimiento y probablemente el sistema de seguridad en caso de accidente, y que habiendo hecho presente inmediatamente dichos desperfectos al personal a bordo en forma reiterada, obtuvo respuesta recién al día siguiente, en que pudiendo conversar con la jefa de tripulación, ésta le ofreció un cambio de asiento, lo que no acepto, debido a que sólo faltaban dos horas para el aterrizaje.



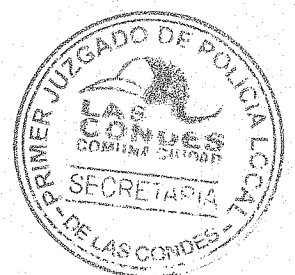
3°) Que la denunciada en su declaración indagatoria de fs. 21 y en su contestación de fs.25 y siguientes, reconoce que el denunciante compró un billete aéreo AIR FRANCE, para viajar el día 5 de Junio de 2014 desde París a Santiago de Chile y que el asiento en el que viajó, sufrió un desperfecto al igual que su sistema de entretenimiento a bordo y que si bien niega ser responsable de éstos, atribuyéndoles tratarse de un hecho fortuito, la denunciada no ha rendido prueba al respecto en autos, como le corresponde según las cargas de la prueba para acreditar dicha circunstancia.

4°) Que, en consecuencia, esta sentenciadora, apreciando la prueba y antecedentes de la causa conforme según lo dispone el artículo 14 de la Ley N°18.287, da por establecido que el proveedor denunciado infringió el artículo 23 de la Ley N° 19.496, al actuar con negligencia en la prestación de un servicio, causando menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la prestación de los servicios convenidos y pagados, motivo por el cual procede acoger la denuncia entablada en su contra.

5°) Que, en cuanto a la acción civil deducida en autos, cabe consignar que conforme a la exigencia de responsabilidad contemplada en el artículo 14 de la Ley N°18.287, sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local, se advierte que en el caso sub-lite concurre relación de causa a efecto entre la infracción cometida por el proveedor señalado y los daños ocasionados al actor FERNANDEZ, motivo por el cual procede acoger la acción civil entablada en autos, en los términos y extensión que se indicará.

6°) Que al respecto el actor impetra una indemnización por concepto de daño emergente, constituido en el detrimento del servicio prestado respecto de la consola electrónica e indiferencia en el reparo del personal a bordo, y daño moral, por un total de \$2.100.100.-

7°) Que antes que nada, se hace indispensable precisar que en nuestro ordenamiento jurídico para que el daño sea indemnizable se requiere que éste sea cierto y determinado, cuestión que necesariamente debe ser demostrado por los medios de prueba que están establecidos en la ley y que de conformidad al artículo 1698 del Código Civil la carga de la prueba recae en la parte demandante, por lo que no habiéndose rendido prueba al respecto en atención a la incomparecencia del actor al comparendo de autos, y además, no correspondiendo a daño emergente lo pedido por dicho concepto, la demanda deberá necesariamente rechazarse a ese respecto, quedando pendiente si procede la indemnización por daño moral también impetrada.



8°) Que si bien el actor no ha rendido prueba sobre el particular, resulta de toda evidencia que lo ocurrido necesariamente debe haber provocado al demandante gran contrariedad y molestia en su fuero interno, agravada por la cantidad de horas que el actor debió soportar el desperfecto de su asiento y del sistema de entretenimiento a bordo, traducido en definitiva, en un detrimento de carácter moral o psicológico que debe ser indemnizado y cuya reparación esta sentenciadora regula prudencialmente en la suma de \$150.000.-

9°) Que con el objeto de preservar la equivalencia de los valores discutidos en autos, la suma en que la indemnización en definitiva se regule se pagará con sus respectivos reajustes e intereses, en términos tales que los reajustes de calcularán desde que la presente sentencia quede firme o ejecutoriada, en tanto que los intereses, desde que el deudor se constituya en mora.

10°) Que, el Tribunal analiza los antecedentes conforme a las normas de la sana crítica para establecer la responsabilidad que correspondiera de conformidad al artículo 14 de la Ley N° 18.287, sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local.

Por estas consideraciones **Y TENIENDO PRESENTE** lo dispuesto en el artículo 1698 del Código Civil, Ley N° 15.231, Ley sobre Organización y Atribuciones de los Juzgados de Policía Local; Ley N° 18.287, Ley sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local; y Ley N° 19.496, Ley que establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, **se declara:**

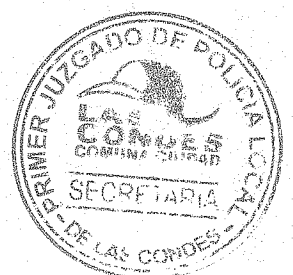
EN LO INFRACCIONAL:

- Que se acoge la denuncia interpuesta en lo principal de la presentación de fs. 6 y siguientes y se condena a AIR FRANCE, representada por FABIO ANDALORO, a pagar una multa de **TRES UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES**, por ser autora de las infracción consignadas en el considerando 4°.

- Que si no pagare la multa impuesta dentro del plazo legal de cinco días, sufrirá por vía de sustitución y apremio **QUINCE** noches de reclusión, que se contarán desde su ingreso al establecimiento penal respectivo, sin otro apercibimiento.

EN LO CIVIL:

- Que se acoge la acción civil interpuesta en el primer otrosí de la presentación de fs. 6 y siguientes, sólo en cuanto se condena a AIR FRANCE, representada por FABIO ANDALORO, a pagar a **LUIS HERNAN FERNANDEZ GURRUCHAGA** una indemnización ascendente a la suma de **\$150.000.-** por concepto de daño moral, suma en la que el



Tribunal regula los daños causados al actor a raíz de los hechos investigados en estos autos, rechazándole en lo demás impetrado.

- Que la indemnización antes regulada deberá pagarse con sus respectivos reajustes e intereses, conforme a lo dispuesto en el considerando 9°, más las costas de la causa.

ANOTESE, NOTIFIQUESE, COMUNIQUESE AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR Y ARCHIVESE EN SU OPORTUNIDAD.-

Causa Rol N° 12.012-3-2014

RESOLVIÓ MARÍA ISABEL READI CATAN. JUEZA TITULAR.

AUTORIZA JAVIER ITHURBISQUY LAPORTE. SECRETARIO TITULAR.



**PRIMER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL
DE LAS CONDES
AVDA. APOQUINDO 3300, PISO 1**

Las Condes, veintiuno de Octubre de dos mil catorce

**CERTIFICO QUE LA SENTENCIA DE FOJAS 38 Y SIGUIENTES, SE
ENCUENTRA EJECUTORIADA.**

CAUSA ROL: 12.012-3-2014

