

Santiago, cuatro de marzo de dos mil quince.

Proveyendo a fojas 111 y 112: téngase presente.

VISTOS:

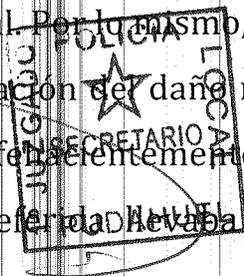
Se reproduce la sentencia enalzada, con excepción de los considerandos undécimo y duodécimo, que se eliminan.

Y se tiene en su lugar y, además, presente:

1º) Que la actora ha perseguido se le indemnice por los presuntos daños materiales y morales que habría sufrido con ocasión de la conducta ilícita que le atribuye a la sociedad demandada. Funda esa pretensión en los gastos que habría incurrido su parte, con ocasión del retraso del vuelo con destino final Roma y la perturbación ocasionada como consecuencia de esos hechos;

2º) Que en cuanto a los daños materiales pretendidos, procede que éstos sean desestimados, toda vez que, aquellos, referidos a la conducta infraccional tenida por justificada en el fallo que se revisa, no han sido acreditados por la actora a quien le correspondía la carga de hacerlo;

3º) Que en relación al daño moral demandado es menester anotar que, como resulta demostrado en autos, el contrato habido entre las partes era uno que lleva envuelto exclusivamente derechos o intereses de orden patrimonial. Por lo mismo, para que pudiese demandarse una eventual reparación del daño moral era indispensable que se hubiese probado fehacientemente, por un lado, que en concreto la convención referida llevaba envuelta

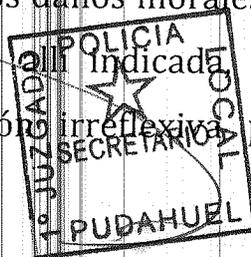


derechos o intereses de tipo extrapatrimonial que, en caso de incumplimiento pudieren generar afectaciones de orden no económico y, por otro, que existía una violación contractual que había afectado tales derechos e intereses. Sucede que en la situación que se examina ninguna de esas dos condiciones se encuentran justificadas de modo alguno;

4°) Que, ciertamente, en el caso *sub judice* no existe prueba alguna que demuestre la incorporación de esos derechos e intereses extrapatrimoniales en el contenido del contrato sea porque así haya sido acordada por las partes, sea porque deba entenderse envuelta dentro de los perjuicios previstos o que debieron haberse previsto que acarrearía el incumplimiento, o porque la naturaleza del contrato debe hacer presumir aquello;

5°) Que, en seguida, tampoco existe en la especie, prueba alguna tendiente a demostrar que lo que se reclama a título de daño moral sea una afectación distinta a la simple molestia o perturbación propia de todo incumplimiento contractual. En tal sentido, conviene tener presente que la sola infracción de un contrato no da lugar a una reparación por daño moral porque la sola molestia, perturbación o desagrado que le genera al acreedor la transgresión no es suficiente para configurarlo como tal. De lo contrario, se llegaría al exceso de que todo incumplimiento en el marco mencionado generaría un daño moral, dado que esas consecuencias son propias a toda conculcación;

6°) Que, por último, y en la misma línea argumentativa, corresponde consignar que aun cuando el artículo 3° letra e) de la Ley N° 19.496 autoriza la reparación de los daños morales en los casos de incumplimiento a la normativa allí indicada, ello no importa el derecho a una indemnización irreflexiva por tal



concepto, sino que obliga a revisar siempre la procedencia de esa partida en estricta relación con el contrato que se estima infringido;

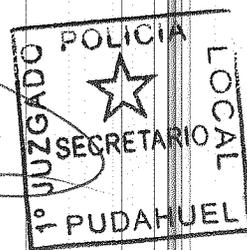
7º) Que a lo hasta aquí reflexionado debe aún adicionarse que de estimarse procedente el daño moral, a pesar de su naturaleza particular, éste debe ser debidamente probado por quien lo reclama, toda vez que constituye un presupuesto para el origen de la responsabilidad civil, por tanto, aquél que intente beneficiarse de la concurrencia de la misma, tendrá la carga probatoria de demostrar su existencia. En la especie, lo cierto es que el actor no aparejó antecedente alguno tendiente a justificar su existencia;

8º) Que, por las razones expresadas la acción civil por la cual se persigue la indemnización de perjuicios no puede prosperar.

Por estas consideraciones, y de conformidad, además, con lo estatuido en el artículo 32 de la Ley Nro. 18.287, se decide que:

a) **Se revoca**, en lo apelado, la sentencia en alzada de veintiocho de julio de dos mil catorce, escrita a fojas 69 y siguientes, en aquella parte que acogió la demandada civil intentada por la actora en el primer otrosí de fs.1 y en su lugar se declara que aquella queda rechazada.

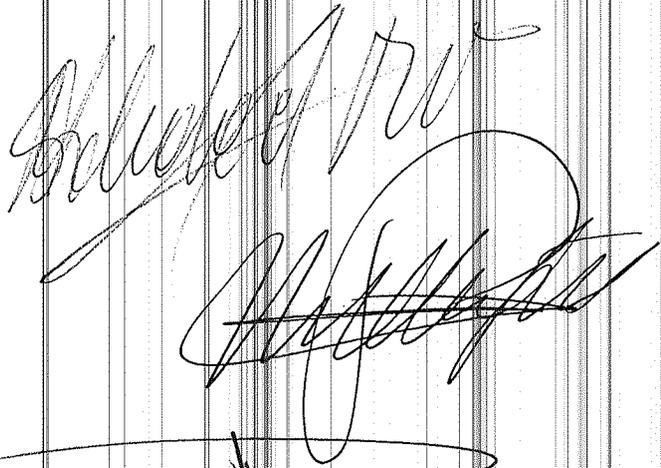
b) **Se revoca**, asimismo, el fallo apelado en cuanto condenó a la demandada al pago de las costas de la causa y, en cambio, se decide que se exime a dicha parte de las mismas, por no haber sido totalmente vencida.



c) Se confirma en lo demás apelado la sentencia mencionada.

Regístrese y devuélvase.

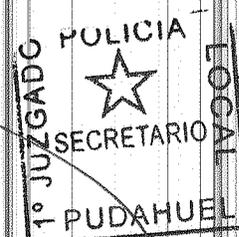
Nº Trabajo-menores-p.local-1532-2014.



Pronunciada por la **Séptima Sala**, integrada por los Ministros señora Maria Soledad Melo Labra, señora Romy G. Rutherford Parentti y el Abogado Integrante señor Rodrigo Asenjo Zegers.

Autoriza el (la) ministro de fe de esta Il^{ta}. Corte de Apelaciones de Santiago.

En Santiago, cuatro de marzo de dos mil quince, se notificó por el estado diario la resolución que antecede.



77

PUDAHUEL, a veintinueve de septiembre de dos mil catorce.

VISTOS:

Que a fojas 1 y siguientes, rola denuncia infraccional y demanda civil, promovidas por doña SORAYA NAHMIAS CORREA, ejecutiva de cuentas, domiciliada en avenida Suecia N° 513, departamento 700, comuna de Providencia, de esta ciudad. Mediante dichas acciones solicita a este Tribunal condene a la empresa SOCIETE AIR FRANCE, sociedad comercial, representada por don FABIO ANDALORO, gerente general, ambos con domicilio en calle Joaquín Montero N° 3000, oficina 201, comuna de Vitacura, argumentando en lo infraccional que la denunciada infringió las disposiciones establecidas en los artículos 12 y 23 de la Ley 19.496, pidiendo que sea acogida y se condene a la denunciada. En lo civil, solicita a este Tribunal que en definitiva se declare que la demandada sea obligada a pagarle una indemnización de \$110.000, por concepto de daño emergente y \$ 5.000.000, por concepto de daño moral, más reajustes, intereses y costas.

Que a fojas 69 y siguientes, rola comparendo de contestación, conciliación y prueba, con la asistencia de la parte denunciante y demandante de doña SORAYA NAHMIAS CORREA por sí, y de la parte denunciada y demandada de SOCIETE AIR FRANCE; representada por su apoderada doña MARIA JESUS SANTOS RODRIGUEZ.

Avenimiento, no se produjo.-

Que a fojas 36 y siguientes rola contestación de la denuncia infraccional y de la demanda civil formulada por SOCIETE AIR FRANCE S.A., o "Air France", la que formó parte del comparendo de estilo rolante a fojas 69 y siguientes.

Que a fojas 69 y siguientes absuelve posiciones doña SORAYA NAHMIAS CORREA, conforme a pliego acompañado a fojas 45.

Que a fojas 70 rola declaración del testigo don NOUR EDDINE DIDI, 46 años, ingeniero asesor de transporte público, domiciliado en avenida Suecia N° 513, Providencia, ciudadano francés, cédula de identidad N° 21.972.381-4, quien tachado por la contraparte y debidamente juramentado expone: "Que el día viernes 13 de septiembre del 2013, a las cuatro de la tarde los pasajeros embarcaron en el avión de AIR FRANCE, y después de media hora más o menos el avión se movió hasta la pista de despegue y avisaron que el avión tenía una falla menor, pero que igual debían regresar a lo zona de embarque. Ahí se quedaron como dos horas o más dentro del avión, sin aire acondicionado y sin ninguna información. Después vino un técnico e hicieron una última tentativa y como había mucha gente reclamando y ese técnico dio aviso que no se podía hacer nada les hicieron desembarcar, esto duró como dos horas y media. Después, salieron y había confusión y en general una mala gestión y luego de reclamos les empezaron a decir que si preferían regresar a casa o ir a un hotel. Les fueron a un hotel, pero esto fue como a las 21:30 a 22 Horas. Ahí les dieron una comida, y no tenían

1° JUZGADO
SECRETARÍA
PUDAHUEL

74

derecho a nada extra como teléfono, ni bebestible, aparte de un jugo. Al día siguiente, les llamaron para tomar el transporte a las 8 de la mañana parece, por lo que no desayunaron. Todo estaba tan mal gestionado, que les provocó un estrés terrible porque no había espacio en los buses y con mucha tensión tomaron el bus. El viaje estaba previsto desde hace mucho tiempo y provocó todo el estrés, él tenía a su hija de tres años en brazos porque no había espacio en el bus. Una vez que llegaron hicieron la fila otra vez, pero esta vez no tenían certeza de tener el vuelo de PARIS A ROMA, porque al perder el viaje el día antes desde Santiago no podían hacer nada y solo podían arreglarlo en Paris. Cuando llegaron a Paris, no había ninguna persona de AIR FRANCE esperando los pasajeros del viaje anteriormente cancelado, y debieron volver a otro terminal para hacer el cambio, donde había mucha gente en la misma situación de ellos, lo que provocaba un caos y estrés porque el sistema tampoco funcionaba bien y los funcionarios no sabían nada. El problema es que no había ninguna asistencia para los pasajeros del viaje que había sido cancelado, por lo que tenían todo el rato que pelear para ser atendidos. Lograron tomar la conexión con muy poco tiempo debiendo correr para alcanzar el vuelo. Hace presente que perdieron el programa de viaje que tenían hecho desde junio y perdieron el día domingo en vuelo cuando irían al Vaticano a la misa del domingo. Después con el cansancio, no pudieron aprovechar los días siguientes, que estaban anteriormente programados”.

Que a fojas 71, la parte denunciante y demandante, acompaña con citación los siguientes documentos: 1) Reservación de hotel en Roma; 2) Email enviado por AIR FRANCE a las 23:00 horas, donde señala que el día 14 de septiembre el vuelo saldría a las 12:30.; 3) Copia de pasaportes en donde se muestran los días de entrada y salida mío y de mi cónyuge; 4) Copia de ticket electrónico de ella, su hija y de su esposo, los que fueron agregados a los autos de fojas 46 a 68 y no fueron observados ni objetados por la contraria.

Que a fojas 72, y sin existir diligencias pendientes, se ordenó traer los autos para fallo.

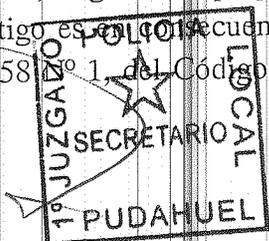
CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

A).- EN CUANTO A LA TACHA:

PRIMERO: Que a fojas 70, la parte querellada y demandada de SOCIETE AIR FRANCE S.A., tachó al testigo presentado por la demandante, solicitando que en definitiva se le declare inhábil, toda vez que sus dichos no pueden considerarse imparciales, por haber reconocido ser cónyuge de quien lo presentó.-

Que siendo cónyuge el testigo de la parte demandante, según sus propias expresiones, la tacha opuesta será acogida, toda vez que el testigo es persona inhábil para declarar de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 358, inciso 1, del Código de Procedimiento Civil.-

B) EN CUANTO A LO INFRACCIONAL:



75

SEGUNDO: Que la denuncia infraccional de fs. 1 y siguientes, interpuesta por doña SORAYA NAHAMIAS CORREA, en contra de **SOCIETE AIR FRANCE S.A.**, fue presentada a fin que se sancione a la denunciada como responsable por infracción a las normas de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, fundándola en los artículos 3, 12 y 23 de dicha ley.

Funda su acción en el hecho que en el mes de marzo de 2013, junto a su marido planearon un viaje a Italia, lo que hicieron con mucha anticipación para que no quedaran detalles que pudieran entorpecer su viaje, considerando que viajarían con su hija de tres años. El día 13 de septiembre de 2013, a las 13:00 horas se dirigieron al aeropuerto y ya estando en el avión en sus asientos y habiendo sido movido el avión a la pista de despegue, el capitán anunció que tenía una indicación de alarma menor, pero que según el procedimiento debía regresar a la zona de estacionamientos para una verificación del equipo técnico. En la zona del estacionamiento, estuvieron cerca de dos horas, sin aire acondicionado y sin información respecto a lo que estaba pasando. Luego el capitán señaló que por una falla técnica de una tarjeta electrónica del avión, no podrían salir y que se debía esperar la llegada de repuesto de Francia para repararlo. Debieron bajarse del avión y debieron dirigirse al hotel escogido por Air France, y cuando estuvieron en él les señalaron que el hotel no consideraba los servicios de internet y telefonía y que en la comida no se incluía bebida, costos que ellos debieron asumir. Agrega que el traslado al día siguiente al aeropuerto fue de mucho estrés, porque no había la cantidad de buses necesarios para todos los pasajeros, debiendo llevar a su hija de manera insegura sobre las piernas. Concluye que lo que debió ser un viaje de placer y celebración se convirtió en un viaje de terror, considerando que a la hora de salida, ellos deberían haber estado en Roma para asistir a la misa del domingo en el Vaticano.

TERCERO: Que a fojas 36 y siguientes, la denunciada y demandada contestando la denuncia señaló en síntesis que las aseveraciones formuladas por la denunciante no son efectivas y agrega su representada cumplió con la prestación del servicio ofrecido y de acuerdo a lo que se establece en la página web la situación acontecida puede suceder y se cumplió ofreciendo el alojamiento debido y que la denunciante y su grupo familiar tuvieron el transporte aéreo a la ciudad de Paris. Concluye que su representada cumplió con su prestación de servicio que era transportarla de Santiago a Paris.

CUARTO: Que en el contexto de los antecedentes allegados al expediente, la decisión de este Tribunal está circunscrita a determinar si la denunciada **SOCIETE AIR FRANCE S.A.**, incurrió en las situaciones prescritas en los artículos 12 y 23 de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, esto es, si conforme a la primera de la disposiciones citadas, el proveedor de bienes y servicios (**AIR FRANCE**) ha respetado los términos, condiciones y modalidades conforme a la cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la prestación del servicio y, en segundo término, si en la prestación del servicio contratado actuó con negligencia, causando de esa manera,

70

menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad del servicio proporcionado, y de ser así, obtener una "indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales", según reza el artículo 3 letra e) de la ley precitada .

QUINTO: Que a fin de dilucidar la controversia, necesario es tener presente aquí lo siguiente:

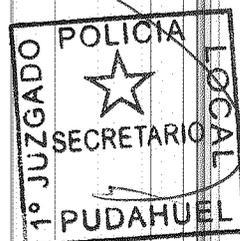
a) Que es un hecho acreditado en autos, según consta de la documental acompañada a fojas 10 y siguientes, que la actora estaba registrada para viajar en un vuelo de la Línea Aérea AIR FRANCE el día 13 de septiembre de 2013, a las 16:50 horas; debiendo llegar a destino el día sábado 14 de septiembre de 2013 a las 11:25 horas; lo que no ocurrió puesto que fue embarcada junto a su familia, al día siguiente, es decir, el día 14 de septiembre de 2013, llegando a destino final sólo el día domingo 15 de septiembre de 2013.

b) Que resulta también acreditado que el retraso del vuelo, se debió a un problema mecánico y que el avión tuvo que ser sometido a un mantenimiento no programado, por dicha falla.

c) Que no obstante lo expuesto precedentemente, la falla técnica no puede estimarse suficiente prueba para exonerarse de responsabilidad en los términos señalados, por lo que no es relevante para los efectos de determinar el incumplimiento a los términos del contrato de transporte aéreo que es alegado en la denuncia y demanda cabeza de autos.-

d) Que este sentenciador estima que existiendo entre las partes un contrato de transporte aéreo internacional, entra a primar en lo que se refiere al reglamento indemnizatorio, las disposiciones sustantivas que están contempladas en el Convenio de Montreal, promulgado con fecha 24 de marzo de 2009 y publicado en el Diario Oficial el 19 de mayo del mismo año, como ley de la República que sin lugar a dudas es una ley especial, que norma la materia en cuestión, al tenor de lo ordenado por el artículo 2 bis), letra c), de la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores por lo que tratándose este caso de un vuelo internacional, le son atinentes las disposiciones del Convenio de Montreal que tratan sobre esta materia.-

e) Que definido el marco legal aplicable en la especie y pronunciándose acerca de los hechos que motivan estos autos, el Tribunal, tras analizar los antecedentes de la causa según las normas de la sana crítica, ha concluido en que la denunciada cometió la infracción que se le imputa en la prestación de sus servicios y en consecuencia, ha causado menoscabo para la consumidora según se ha razonado, todo conforme a lo dispuesto por el artículo 19 de la Convención mencionada en la letra anterior, la que señala que: "El transportista es responsable del daño ocasionado por retraso en el transporte aéreo de pasajeros, equipaje o carga. Sin embargo, el transportista no será responsable del daño ocasionado por retraso si prueba que él y sus dependientes y agentes adoptaron todas las medidas que eran razonablemente necesarias para evitar el



77

daño o que les fue imposible, a uno y a otros, adoptar dichas medidas?.-

f) Que así las cosas y no habiendo la denunciada y demandada acreditado que sus encargados hubieren adoptado todas las medidas necesarias para evitar el daño, o que les fue imposible adoptarlas y que tampoco es aplicable lo prescrito en el artículo 20 del Convenio de Montreal relativo a la exoneración de responsabilidad del Transportista si prueba que la acción u omisión indebida de la persona que pide indemnización ha sido o es la causante del daño que provocó el retraso, y acreditada la existencia del contrato de transporte internacional entre el actor y la línea Aérea AIR FRANCE; según documental acompañada a fojas 10 y siguientes, y que efectivamente existió retardo en el transporte aéreo de pasajeros motivo por el cual se demanda, la denunciada deberá ser sancionada.-

SEXTO: Que a mayor abundamiento, a una empresa de transporte aéreo nacional e internacional de las dimensiones que tiene la transportista demandada, es dable exigirle que ocurrida averías parecidas a las que experimentó la aeronave destinada primitivamente a efectuar el vuelo hasta París, tenga planificada alternativas de reemplazo oportuno y diligente del avión averiado, sobre todo si ello ocurre en el país de origen del viaje lo cual hace impresentable la alegación de haber actuado en forma pronta y diligente en este caso, para superar el percance, en circunstancias que el vuelo sufrió un retraso de alrededor de 24 horas, período que incluye lo que demoró importar desde el extranjero, determinadas piezas de reemplazo, según se desprende de lo afirmado en su defensa por la demandada.-

SEPTIMO: Que así entonces, este Sentenciador ha de concluir que el servicio no se prestó en las condiciones contratadas, y la denunciada infringió lo previsto en el artículo 23 de la Ley Nº19.496, que dispone: *“Que comete infracción a sus disposiciones 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”.*

OCTAVO: Que en atención a lo razonado en las motivaciones precedentes, este Tribunal acogerá la denuncia infraccional interpuesta en contra de SOCIÉTÉ AIR FRANCE S.A., y se la sancionará como se señalará en la parte resolutive de esta sentencia.

C).- EN CUANTO A LA ACCIÓN CIVIL:

NOVENO: Que a fojas 1 y siguientes rola demanda civil, deducida por doña SORAYA NAHMÍAS CORREA, mediante las cuales solicita el pago de la suma de \$110.000, por concepto de daño emergente, \$5.000.000, por concepto de daño moral, más reajustes, intereses y costas.-

DÉCIMO: Que acreditado el retraso del vuelo y la culpa de la demandada, lo



que la hace incurrir en una infracción, atendido lo razonado precedentemente, le asiste a la empresa demandada responsabilidad en los hechos que sirven de fundamento a la demanda y debe analizarse entonces si la actora probó los perjuicios que demanda a título de daño emergente y daño moral, los que hace consistir en el pago de una noche de hotel y taxi de traslado el día 15 de septiembre y en el concepto segundo a la impotencia de no poder concurrir a la misa que celebra el Papa en el Vaticano el día domingo y todas las molestias por haber viajado en un itinerario distinto al contratado.-

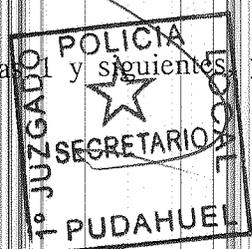
DECIMO PRIMERO: Que apreciados los daños cuya indemnización se demanda, se dará lugar a la acción civil interpuesta por doña SORAYA NAHMÍAS CORREA y se declarará que la demandada SOCIETE AIR FRANCE S.A., representada legalmente por don FABIO ANDALORO, quedará obligada, al pago de una indemnización por el concepto de daño emergente y de acuerdo a lo señalado por el artículo 22 N° 1 del Convenio de Montreal, al pago de 124 (ciento veinticuatro) Derechos Especiales de Giro, equivalente en moneda nacional a \$110.000 (ciento diez mil pesos), teniendo presente que cada Derecho Especial de Giro a la fecha de esta sentencia, tiene el valor de \$893,9, en su equivalente en moneda nacional, cantidad que corresponde al pago del valor del hotel y transporte que la actora debió cancelar por haber perdido la reserva previamente contratada, según consta de la documental acompañada en autos, no objetada ni observada.

DECIMO SEGUNDO: Que en cuanto al daño moral, para determinar su existencia se ha tenido en consideración lo expuesto por la actora y la efectividad del hecho reclamado, circunstancia que indudablemente le provocaron molestias, angustia y frustración, toda vez que dicho incidente le trastocó un viaje largamente planificado y en especial le impidió alcanzar a participar en la misa celebrada el día domingo por Su Santidad el Papa en el Vaticano, sensaciones que se infieren de los antecedentes que rolan en autos, los que el Tribunal considera prueba suficiente y con el mérito de apreciarla conforme a la sana crítica, incluso lo expuesto en autos por su cónyuge a fojas 70 y siguientes, atribuyéndole a sus dichos calidad de antecedente indiciario, pudiendo así sopesarlo a la luz de los restantes antecedentes atinentes.

Por lo razonado precedentemente y de acuerdo a lo contemplado en el artículo 3, letra e), de la ley 19.496, se dará lugar también al daño moral reclamado y se declarará que la demandada deberá pagar una suma regulada prudencialmente en \$ 1.000.000, (un millón de pesos) como indemnización por el daño moral causado a la actora.-

POR ESTAS CONSIDERACIONES, y teniendo presente lo dispuesto en la ley 15231, Ley 18.287, artículos 1, 14 y 17; artículos 1, 3 letra e), 12, 23, y 50 de la Ley N°19.496, artículos 1, 3, 22 N° 1, 23, 33 y 55 del Convenio de Montreal; artículos 144, 341 y siguientes del Código de Procedimiento Civil y artículos 2314, 2315 y 2316 del Código Civil, se declara:

- 1). - Que se acoge la denuncia infraccional de fojas 1 y siguientes y se



78

condena a **SOCIETE AIR FRANCE S.A.**, representada por don **FABIO ANDALORO**, ambos ya individualizados en autos, al pago de una multa regulada prudencialmente en **DIEZ UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES.**-

2).- Que se acoge la demanda de fojas 1 y siguientes y se condena a la Sociedad demandada ya singularizada en el numeral anterior, a pagar a la demandante doña **SORAYA NAHMIA CORREA**, las siguientes cantidades: a) por concepto de indemnización por daño emergente de **\$110.000** (ciento diez mil pesos), que equivale al día de hoy a 124 Derechos Especiales de Giro, conforme a lo señalado por el artículo 22 N° 1 del Convenio de Montreal, y b) por concepto de indemnización de daño moral la suma de **\$1.000.000**, (un millón de pesos), lo que significa una indemnización total de **\$1.110.000**, (un millón ciento diez mil pesos), la que deberá pagarse reajustada de acuerdo a la variación que experimente el Índice de Precios al Consumidor, con más intereses corrientes, ambos calculados entre la fecha en que esta sentencia quede ejecutoriada y el pago efectivo de la indemnización otorgada.-

3) Que se condena en costas a la demandada.-

4).- Una vez ejecutoriada la sentencia, remítase copia autorizada de ella al Servicio Nacional del Consumidor, de acuerdo a lo ordenado por el artículo 58-bis de la Ley 19.496. Anótese. Regístrese. Notifíquese por cédula y archívese en su oportunidad.-

2032-9-2014

~~DICTADA POR DON JAIME LASO AROCA, JUEZ TITULAR~~

AUTORIZADA POR DON FERNANDO YAÑEZ REYES, SECRETARIO TITULAR.-



CERTIFICO: Que con esta fecha envié carta certificada a

Don Soraya Nahmias Correa

Notificando la resolución de fojas Se dicto sentencia