

**TERCER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL**  
**LAS CONDES**

**Causa Rol N° 6.520-7-2015**

**LAS CONDES**, veinticuatro de junio de dos mil quince.

**VISTOS:**

A fs. 4 y siguientes, doña **Luz Andrea Rey Encina**, abogado, por sí y en representación legal de su hijo menor de edad **Vito Salvatore Furnaro Rey**, ambos con domicilio en calle Las Clarisas N° 240, Las Condes, deduce querrela infraccional e interpone demanda civil de indemnización de perjuicios por infracción a los artículos 3 letras d) y e) y 23 de la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, en contra de **Líneas Aéreas Argentinas S.A.**, representada indistintamente por doña Juana Delgado Tobar o don Jorge Garrido, todos con domicilio en calle Roger de Flor N° 2.921, Las Condes, para que sea condenada a pagar la suma de \$14.008.875, correspondiendo \$3.000.000 al daño moral sufrido por ella y \$11.008.875 a los daños sufridos por su hijo menor de edad, con costas; **acción que fue notificada a fs. 16 de autos.**

Funda las respectivas acciones en que con fecha 4 de junio de 2014 adquirió para ella y su hijo menor de edad Vito Salvatore Furnaro Rey dos pasajes Santiago-Roma-Santiago vía Aerolíneas Argentinas con fecha de ida el 26 de enero y regreso el 24 de febrero, ambas del año 2015. Que, durante el vuelo de regreso (AR1141) durante el servicio de la cena, efectuado inmediatamente después del despegue, su hijo al retirar la tapa metálica que cubre el recipiente que trae la comida, sufrió un profundo corte en su dedo índice derecho con el borde de dicha tapa. Que, inmediatamente después de ocurrido el accidente dieron aviso a la

tripulación de cabina a fin de que prestaran los primeros auxilios pertinentes, ya que el dedo de su hijo sangraba profusamente, sin embargo la aeronave no contaba con ningún elemento básico para ello, tales como puntos adhesivos, o parches para cerrar la herida o detener el sangrado, alcohol o desinfectante. Que, uno de los tripulantes intentó hacer un torniquete con unas gazas que encontró, para lo que usó guantes, pero éstos durante el procedimiento se rompieron y se pegaron a las gazas, quedando todo enmarañado e inservible. Que, luego solicitaron algún analgésico para calmar el dolor que sufría su hijo, pero la aeronave tampoco contaba con dicho medicamento. Agrega que, su hijo tuvo que soportar las 17 horas que duró el vuelo con su dedo índice derecho herido y sin haber recibido, por parte de la compañía aérea, la atención idónea u necesaria para un accidente como el señalado. Que, ante sus reclamos al personal de la aeronave por el peligroso material con que estaban hechas las tapas con que se cortó su hijo y la evidente falta de implementos mínimos de primero auxilios, se limitaron a contestar que el accidente era muy recurrente en los propios tripulantes de cabina y que lamentablemente no podían hacer nada. Expone que, al arribar a Santiago tuvo que llevar de inmediato a su hijo a la urgencia de la Clínica Alemana, donde debido al tiempo transcurrido desde que se hizo el corte, más de 6 horas, no se podía realizar sutura sino sólo hacerle un aseo quirúrgico, curarlo y dejarlo con un tratamiento con medicamentos. Finalmente señala que, con fecha 3 de marzo de 2015 realizó los reclamos correspondientes en la página web de la línea aérea denunciada, sin obtener respuesta alguna.

A fs. 46 y siguientes, se lleva a efecto comparendo de estilo decretado en autos con la asistencia del apoderado de la parte denunciante, quien ratifica denuncia y demanda civil de fs. 4 y siguientes, y la asistencia del apoderado de la denunciada y demandada, quien contesta las acciones

deducidas en contra de su representada; rindiéndose la prueba testimonial y documental que rola en autos.

A fs. 53, rola presentación de la parte denunciante.

Y encontrándose la causa en estado se ordenó traer los antecedentes para dictar sentencia.

### **CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:**

#### **a) En lo infraccional:**

**Primero:** Que, la parte denunciante sostiene que Aerolíneas Argentinas habría incurrido en infracción a los artículos 3 letra d) y 23 de la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, al vulnerar el derecho de todo consumidor a la seguridad en el consumo y el deber de evitar riesgos para éste, y al actuar con negligencia, causando menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad y seguridad en la prestación de un servicio, todo ello al suministrar la cena a bordo del avión en envase cuya tapa puede producir lesiones como la sufrida por el menor Furnaro, y al no contar con los elementos mínimos necesarios para prestar primeros auxilios a bordo de un vuelo de 17 horas.

**Segundo:** Que, la parte denunciada de Aerolíneas Argentinas S.A. respecto de los hechos que se le imputan señala, al momento de contestar las acciones deducidas en su contra, que la denuncia debe ser rechazada por cuanto no les consta que el corte sufrido por el menor Furnaro Rey se hubiere producido con el envase de alimentos indicado, y que en el evento que ello sí hubiese ocurrido, no puede entenderse que la entrega de dicho envase pueda considerarse como una conducta negligente, por cuanto el envase es seguro y fue entregado a todos los otros pasajeros, sin que éstos sufrieran corte alguno. Agrega que, tampoco existió negligencia en los primeros auxilios entregados al menor Furnaro, por cuanto la tripulación de cabina prestó primeros auxilios al menor haciendo uso del botiquín que

existía a bordo del avión, lo que permitió vendar la herida y detener el sangrado. Agrega que, el procedimiento presentó dificultad debido a que las gasas con que se intentaba cubrir la herida y los guantes que se utilizaron se pegaban a la huincha con que se pretendía hacer la curación, pero que no obstante ello la curación se efectuó y se vendó la herida.

**Tercero:** Que, del mérito de lo señalado por las partes aparece como un hecho cierto, pertinente y no controvertido en autos que el menor Vito Furnaro Rey, mientras regresaba, junto a su madre, vía aérea, a Santiago de Chile, en el vuelo de Aerolíneas Argentinas N° AR1141 sufrió un corte en su dedo índice derecho y que fue asistido por la tripulación de cabina para detener el sangrado.

**Cuarto:** Que, lo que se encuentra controvertido es la razón por la cual el menor sufrió dicho corte, ya que la parte denunciante señala que se produjo al abrir el envase de comida entregado por la línea aérea a bordo del vuelo, el cual era del todo peligroso, y la denunciada señala ello no le consta y que el envase suministrado es del todo seguro. Asimismo, las partes difieren en la calificación que hacen de la entrega de primeros auxilios por parte de la aerolínea, ya que la denunciante señala fue del todo deficiente toda vez que la aeronave carecía de los implementos necesarios para atender accidentes a bordo, y la parte denunciada señala fue diligente y permitió detener el sangrado sufrido por el menor.

**Quinto:** Que, para acreditar y fundamentar sus dichos, la parte denunciante rinde prueba testimonial a fs. 48 y siguientes, con la declaración de los testigos Antonio Patricio Gómez Lacalle y Nelson Gustavo Álvarez Yáñez, testigos legalmente examinadas, no tachados por la parte contraria y que dan razón de sus dichos, y la siguiente prueba documental: **1)** A fs. y 2, certificado de nacimiento del menor Vito Salvatore Furnaro Rey; **2)** A fs. 3, fotocopia de boarding pass de los denunciados para el vuelo AR1141 del 24 de febrero de 2015; **3)** A fs. 31,

orden de compra de tickets aéreos para el vuelo en Aerolíneas Argentinas N° AR1141 para el día 24 de febrero de 2015; 4) A fs. 32, boarding pass de los denunciantes y del pasajero Nelson Álvarez Yáñez de vuelo AR1141 de fecha 24 de febrero de 2015; 5) A fs. 33, certificado de atención de Urgencia Escolar Clínica Alemana al paciente Vito Furnaro Rey de fecha 25 de febrero de 2015; 6) A fs. 34 y 35, set de 4 fotografías correspondientes a servilletas y papeles con restos de sangre del menor Furnaro Rey; 7) A fs. 36 a 39, set de 7 fotografías del menor Furnaro Rey realizando actividades para el cuerpo de bomberos; 8) A fs. 40, fotografía de diploma de honor emitido por la 13ª Compañía de Providencia al menor Furnaro Rey en su calidad de brigadier, emitido con fecha 7 de septiembre de 2013; 9) A fs. 41, fotocopia de diploma emitido por la República Italiana con fecha 03 de diciembre de 2014 al menor Furnaro Rey en reconocimiento a estudios y convalidación con excelencia académica; 10) A fs. 42 y 43, certificado y receta médica emitidos por la psiquiatra María Cecilia Lastra con fecha 18 de mayo de 2015 a nombre de doña Luz rey Encina; y 11) A fs. 44 a 45, set de 3 boletas de honorarios emitidas por la psiquiatra María Cecilia Lastra, de fechas 10 de marzo, 15 de abril, y 18 de mayo, todas del año 2015, por atenciones efectuadas a doña Luz Rey; **documentos que no fueron objetados por la denunciada.**

En tanto, la parte denunciada de **Aerolíneas Argentinas S.A.** no rindió prueba alguna.

**Sexto:** Que, del análisis de la prueba rendida en autos, esto es de la prueba testimonial rendida por la parte denunciante, como de la documental consistente en fotografías agregadas a fs. 34 y 35 y certificado de atención de urgencia del menor Furnaro Rey, esta sentenciadora ha llegado a la convicción que el accidente denunciado en autos se produjo con la tapa del envase que contenía la cena entregada a bordo, y que los primeros auxilios prestados a dicho menor fueron insuficientes. Ello por cuanto, de los dichos

del testigo presentado por la parte denunciante, don Nelson Gustavo Álvarez Yáñez, aparece que éste fue testigo presencial de los hechos denunciados, ya que viajaba en el mismo vuelo que los denunciantes, y señaló que efectivamente el accidente se produjo cuando el menor Furnaro abrió la tapa del envase de comida, la que era de un cartón metalizado y cuyo borde podía cortar, y que fue él quien solicitó la ayuda y dirigió a los sobrecargos del avión, ya que éstos no sabían qué hacer, y que éstos sólo se limitaron a llevar unas bolsas y telas, pero nunca un botiquín para atender el menor, y que luego, cuando les pidió un medicamento para aliviar el dolor, le señalaron que no contaban con ningún tipo de medicamento a bordo del avión.

**Séptimo:** Que, teniendo presente lo anterior, el hecho que la parte denunciada reconoce que el menor Furnaro sufrió un corte en su dedo índice durante el vuelo AR114, que dicha lesión es concordante con el corte que produce el borde de un elemento metalizado, como lo era la tapa del envase de comida en comento, y teniendo presente que, las fotografías agregadas en autos, dan cuenta del uso de servilletas y papeles para detener el sangramiento, aparece que existen antecedentes suficientes que permiten al Tribunal concluir no sólo que el envase en comento fue el que provocó el accidente denunciado, sino que también que la atención de primeros auxilios suministrada por la aerolínea fue del todo deficiente y negligente.

**Octavo:** Que, en consecuencia, aparece de manifiesto que Aerolíneas Argentinas S.A. habría actuado con negligencia, causando menoscabo a la parte denunciante, en la prestación del servicio de transporte aéreo debido a deficiencias en la calidad y seguridad de los envases en los que se entrega el servicio de alimentos a bordo, como asimismo en la asistencia del pasajero frente a un accidente, no contando con los implementos y conocimientos mínimos para prestar una correcta atención de primeros

auxilios en un vuelo de larga duración. Con ello infringe lo dispuesto en los artículos 3 letra d), 12 y 23 de la Ley N° 19.496.

**Noveno:** Que, en mérito de lo expuesto precedentemente es procedente acoger la denuncia infraccional de fs. 4 y siguientes interpuesta en contra de Aerolíneas Argentinas S.A., representada legalmente por doña Juana Delgado Tobar.

**b) En el aspecto civil:**

**Décimo:** Que, teniendo presente la conclusión a que se arribó en lo infraccional del fallo, y constituyendo para el consumidor un derecho irrenunciable el ser indemnizado adecuada y oportunamente de todos los daños materiales sufridos en caso de incumplimiento a lo dispuesto en la Ley N° 19.496, y existiendo, además, relación de causa a efecto entre el hecho infraccional cometido por la demandada y los daños sufridos por el consumidor, corresponde acoger la demanda civil interpuesta a fs. 4 y siguientes en contra de Aerolíneas Argentinas S.A. y determinar el monto de la indemnización solicitada.

**Décimo Primero:** Que, en lo que respecta a lo solicitado por la parte denunciante como daño moral sufrido por el menor Furnaro Rey (\$11.008.875), del análisis de la prueba rendida en el proceso, especialmente del análisis de la prueba testimonial rendida a fs. 48 y siguientes, de los antecedentes médicos acompañados a fs. 33 y siguientes, el Tribunal estima que los antecedentes de autos resultan suficientes para acreditar que el menor Furnaro Rey efectivamente sufrió un menoscabo moral que se define en este caso como todas las molestias y sufrimientos derivadas del actuar infraccional de la demandada, traduciéndose ello en una modificación a sus condiciones normales vidas. Ello por cuanto el menor sufrió un accidente a bordo de un vuelo de larga duración sin que se le prestaren los primeros auxilios necesarios y apropiados ni se le

suministrare un medicamento para paliar el dolor sufrido, luego tuvo que acudir a un centro médico inmediatamente después de bajar del avión y no pudo desarrollar normalmente, por un tiempo, las actividades propias de su oficio de bombero como tampoco las escolares, razón por la cual se acoge la demanda civil por este concepto regulándose la indemnización que por concepto de daño moral debe pagar **Aerolíneas Argentinas S.A.**, a don Vito Salvatore Furnaro Rey, representado por su madre doña Luz Andrea Encina Rey en la suma de **\$500.000**.

**Décimo Segundo:** Que la demandante Rey Encina señala también haber sufrido de un daño moral producto de los hechos denunciados, el que avalúa en \$3.000.000, y señaló se produjo producto de la angustia, malestar y sentimiento de desamparo de al ver a su hijo herido y sangrando sin que se le prestara en forma adecuada primeros auxilios, lo que la hizo comenzar a tener pesadillas con lo ocurrido, por lo que tuvo que, finalmente, recurrir al médico psiquiatra, el que le recetó ansiolíticos y pastillas para dormir.

**Décimo Tercero:** Que, el Tribunal teniendo presente que el daño moral debe ser probado por quien señala haberlo sufrido, y que en el caso de autos la demandante Rey Encina no rindió prueba suficiente para acreditar el supuesto daño moral sufrido, por cuanto la única prueba consistente en certificado acompañado a fs. 42 da cuenta de que, previo al accidente sufrido por su hijo, ya se encontraba en tratamiento médico por un cuadro de TEPT Agudo con crisis de pánico, por lo que no puede responsabilizarse a la parte demandada de haber producido dicho cuadro.

**Décimo Cuarto:** Que, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 27 de la Ley N° 19.496, la indemnización señalada en el considerando décimo primero deberá ser pagada reajustada en el mismo porcentaje de variación del I.P.C. determinado por el Instituto Nacional de Estadística, entre el mes de enero de 2015, mes anterior a la fecha en que se produjo la

infracción; y el mes anterior a aquél en que se pague total y definitivamente dicha indemnización.

Por estas consideraciones y teniendo presente, además lo dispuesto en el artículo 1698 del Código Civil, artículos 3 letra d), 12, 23, 27, 50, y 61 todos de la Ley N° 19.496; y disposiciones pertinentes de la Ley N° 15.231 y Ley N° 18.287, **se declara:**

a) Que, se condena a **Aerolíneas Argentinas S.A.**, representada legalmente por doña Juana Delgado Tobar, a pagar una multa de **7 UTM**, por infringir lo dispuesto en los artículo 3 letra d), 12 y 23 de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores;

b) Que, se acoge la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta a fs. 4 y ss. por doña Luz Andrea Rey Encina, **en representación legal de su hijo menor de edad Vito Salvatore Furnaro Rey**, en contra de **Aerolíneas Argentinas S.A.**, representada legalmente por doña Juana Delgado Tobar, obligándosele a pagar la suma de **\$500.000**, reajustada de acuerdo a lo señalado en el considerando décimo cuarto del presente fallo, con costas.

c) Que, no ha lugar a la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta a fs. 4 y siguientes, por doña Luz Andrea Rey Encina, por sí, en contra de **Aerolíneas Argentinas S.A.**, representada legalmente por doña Juana Delgado Tobar, sin costas por haber tenido la parte demandante motivo plausible para litigar.

**DESPACHESE**, orden de reclusión nocturna, por el término legal, en contra del representante legal del denunciado, si no pagare la multa impuesta dentro del plazo de cinco días, por vía de sustitución y apremio.

**DESE** Aviso.

**NOTIFIQUESE** personalmente o por cédula.

REMITASE copia autorizada al Servicio Nacional del Consumidor  
en su oportunidad.

ARCHIVASE en su oportunidad.



Dictada por doña: **Cecilia Villarroel Bravo. Jueza Titular.**

**M<sup>a</sup> Antonieta Riveros Cantuarias. Secretaria Subrogante.**

