ROL 6152-2013

SANTIAGO, Siete de abril del año dos mil catorce VISTOS:

La denuncia infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios de fojas 18, interpuesta por RODRIGO BORDA CHAR URRUTIA, abogado, y doña DOMINIQUE ARMAND BORDACHAR LORENZINI, ingeniero en comercio exterior, ambos con domicilio en la calle Merced N° 349, departamento N° 206, comuna de Santiago, en contra de LAN AIRLINES S.A. representada por don Enrique Cueto Plaza, ambos con domicilio en Avenida Américo Vespucio N° 901, comuna de Renca, solicitando al tribunal que sea condenada a pagarles a cada uno la suma de US\$86,40 por daño emergente y la suma de 250 Unidades de fomento por daño moral, más las costas, por concepto de indemnización de daños y perjuicios que sostiene haber experimentado a raíz de los hechos denunciados, los que hace consistir en infracción a los artículos 12 y 23 de la Ley 19.496.

Los documentos acompañados por los demandantes que rolan de fojas 1 a 18, 38 a 46.

El acta del comparendo de contestación y prueba, que rola a fojas 46.

La resolución de fojas 71, que ordena traer los autos para dictar sentencia.

Y CONSIDERANDO:

II.- EN EL ASPECTO INFRACCIONAL:

PRIMERO: Que esta causa se inició por denuncia interpuesta por don RODRIGO BORDACHAR URRUTIA, y DOMINIQUE ARMAND BORDACHAR LORENZINI, en contra de LAN AIRLINES S.A., representada por don Enrique Cueto Plaza, por infracción a los artículos 12 y 23 de la Ley 19.496.

SEGUNDO: Que los denunciantes fundamentan su denuncia en los siguientes hechos:

- a) Que el 15 de octubre de 2012 adquirió dos pasajes en LAN S.A., con destino a Buenos Aires, Argentina, a fin de concurrir al matrimonio de una prima.
- b) Que el vuelo adquirido, esto es el LA 481, saldría a las 21:30 horas del día 18 de enero de 2013, llegando a Buenos Aires a las 23:30 horas.
- c) Que el día 27 de diciembre de 2012, el denunciante recibió un correo donde la denunciada le notificada la modificación de su vuelo de regreso al LA442, de fecha 20 de enero de 2013.
- d) Que por lo acotado del viaje, reservaron su alojamiento en el hotel Ker Recoleta, con un valor de US\$177,63.
- e) Que al presentarse el día 18 de enero de 2013, hicieron ingreso al área de embarque sin ningún problema, y luego se anuncia un retraso del vuelo, pero sin informar una hora estimada de salida, informándose por los pasajeros que el vuelo saldría a las 22:20 horas, abordando en definitiva el avión a las 22:30 horas.

- f) Que una vez en el avión y estando todos los pasajeros en su interior, el capitán informó, primero que estarían 20 minutos en espera del despegue, para luego informar que el vuelo estaba cancelado por razones operativas.
- g) Tras descender del avión, y luego de una comedia de equívocos, la empresa los envío al hotel Crown Plaza, lo que ocurrió recién a las 03:00 Am del día 19 de enero de 2013.
- h) Que como entenderá debían presentarse a las 08:05 AM del día 19 de enero de 2013, para tomar el nuevo vuelo, por lo que no alcanzaron a estar ni siquiera una hora y media en el aeropuerto, se les informó que su vuelo saldría a las 10:00 AM, lo que no fue aceptado y milagrosamente se abrió un cupo en el avión de las 07:50 horas.

TERCERO: Que la denunciada no contestó la denuncia pese a estar debidamente emplazada

CUARTO: Que así las cosas, y conforme a la prueba documental rendida en autos, y no objetada por la denunciada es un hecho acreditado en autos que el vuelo adquirido en el tramo Santiago-Buenos Aires, no salió a la hora pactada, por razones que se ignoran por cuanto la empresa aérea demostrado su falta de interés en dar una repuesta la consumidor, no ha comparecido a la presente causa, y además se encuentra acreditado que nada hizo por minimizar los inconvenientes que su actuar negligente ocasionaba a los consumidores, como por ejemplo, resulta impresentable que si los pasajeros son bajados del avión a las 22:30, estos recién lleguen a un hotel a las 03:30 horas de la mañana, a sabiendas que a las 05:00 del mismo día deben regresar al aeropuerto.

QUINTO: Que el artículo 12 establece que " <u>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 <u>servicio</u>", y por su parte el artículo 23, señala que "<u>Comete infracción a 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, cantidad, identidad sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio.</u></u>

SEXTO: Que resulta claro que el itinerario de vuelo ofrecido por la empresa y aceptado por el cliente, no fue cumplido, por razones que se ignoran, y que además, la compañía no cumplió con su obligación de reparar las molestias causadas a estos.

SEPTIMO: Que en atención a lo precedentemente expuesto el sentenciador ha llegado a la convicción de que **LAN AIRLINES S.A.**, ha infringido loas normas señaladas en el considerando noveno.

A) EN EL ASPECTO CIVIL:

OCTAVO: Que a fojas 18 rola la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta por RODRIGO BORDACHAR URRUTIA, y doña DOMINIQUE ARMAND BORDACHAR LORENZINI, en contra de LAN AIRLINES S.A., representada por don Enrique Cueto Plaza, solicitando al tribunal que sea condenada a pagarles a cada uno la suma de US\$86,40 por daño emergente y la suma de 250 Unidades de fomento por daño

<u>moral</u>, más las costas, por concepto de indemnización de daños y perjuicios que sostiene haber experimentado a raíz de los hechos denunciados.

NOVENO: Que la demandada no opuso excepciones de carácter civil sobre las cuales el tribunal deba pronunciarse, por cuanto ha permanecido en rebeldía pese a estar debidamente emplazada.

DÉCIMO: Que conforme con el mérito de autos, la suma que se demandada por concepto de daño emergente, será acogida conforme con los documentos acompañados a fojas 38, 39 y 40.

DÉCIMOPRIMERO: Que respecto al daño moral demandado, aún cuando no existen mayores antecedentes que permitan acreditarlo fehacientemente, no es menos cierto que una situación como la denunciada, provoca al menos un malestar de envergadura. Ello, sumado a las molestias, pérdidas de tiempo, preocupación y sensación de angustia sufrida, no pueden sino que ser reparadas vía indemnización de perjuicios.

DÉCIMOSEGUNDO: Que el sentenciador regula prudencialmente el monto del daño moral causado a cada uno de los demandantes en la suma de \$ 400.000.-

POR LO QUE SE RESUELVE:

PRIMERO: Que por infringir lo dispuesto por los artículos 12 y 23 de la Ley 19.496 se condena a **LAN AIRLINES S.A.**, representada por don Enrique Cueto Plaza, a pagar una multa a beneficio municipal de 50 Unidades Tributarias Mensuales.

Si no pagare la multa despáchese la correspondiente orden de arresto.

SEGUNDO: Que se hace lugar a la demanda interpuesta por RODRIGO BORDACHAR URRUTIA, y doña DOMINIQUE ARMAND BORDACHAR LORENZINI, sólo en cuanto se condena a LAN AIRLINES S.A, a restituir a cada uno de los demandantes dentro de quinto de día de ejecutoriado el fallo, la suma de <u>US\$86,40</u> por daño emergente, más \$ 400.000 por concepto del daño moral sufrido. Las sumas antes señaladas deberán pagarse reajustadas desde la fecha de esta sentencia y hasta el día de su pago efectivo, según cálculo que en su oportunidad deberá efectuar la señora Secretaria del Tribunal.

TERCERO: Que cada parte pagará sus costas.

Dictada por don Carlos Varas Vildósola, Juez del Primer Juzgado de Policía Local de Santiago.

Autoriza, Gabriela Figueroa Pantoja, Secretaria Abogado(s).