

Rol N° 33.955 - 1 - 2016

Vitacura, a veintiséis de julio de dos mil dieciséis.

VISTOS,

- Que, a foja 35 y siguientes, **JAIME UGARTE ESPINOZA, empresario, LORNA AMANDA MULCHI ECHEVERRÍA, abogado,** ambos por sí, y en representación de su hijo, **DIEGO UGARTE MULCHI,** todos domiciliados en Santiago, comuna de Vitacura, calle Gustavo Vicuña 6141, departamento 35, deducen querrela por infracción a la ley 19.496 y demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **SOCIETE AIR FRANCE,** del giro transporte aéreo, representada por su gerente general, **FABIO ANDALORO,** ambos domiciliados en Av. Joaquín Montero N°3000, oficina 202, comuna de Vitacura, por incurrir en infracción al artículo 23 de la Ley 19.496, y de conformidad a los artículos 127, 133 A, 133 B, 133 C, 133 D, 133 F del Código Aeronáutico, solicitando se condene a la querrellada al máximo de las multas señaladas en el artículo 24 de la ley 19.496, con costas; y en virtud del artículo, 50 de la ley 19.496, solicita se condene a los demandados al pago de una indemnización de perjuicios por concepto de daño material, que avalúan en 591 euros, y por concepto de daño moral, que lo valoran en el otorgamiento por parte de Air France de 3 pasajes a nombre de los demandantes ida y vuelta a Paris, en la misma época del año que viajaron anteriormente, en clase bussines o superior más alojamiento y estadía en dicha ciudad en el mismo hotel u otro de igual o superior calidad, y/o la suma de \$5.000.0000 por cada uno de ellos o la suma mayor o menos que US determine, más intereses e intereses legales, o solo intereses, desde la fecha que Ud. determine y su pago efectivo, con costas;

Acción notificada a fojas 46;

- Que, a fojas 50, comparece la querrellada, sosteniendo que no son efectivos los hechos que se le imputan tanto en la querrela como en la demanda civil; que, sin perjuicio de lo anterior, revisarán la situación y tratarán de recabar la mayor cantidad de información, con el objeto de establecer los hechos;

COPIA FIEL DEL ORIGINAL

Que, a fojas 86 y siguientes, rola con fecha 09 de marzo de 2017, comparendo de conciliación, contestación y prueba, con la asistencia de la parte querellante y demandante de **LORNA MULCHI ECHEVERRÍA, por sí, y en representación de JAIME UGARTE ESPINOZA**, de la parte querellada y demandada de **SOCIETE AIR FRANCE**, asistida por su abogado, PEDRO ANDRÉS COURT SPIKIN; que, la parte querellante y demandante de autos ratifica íntegramente querrela infraccional y demanda civil de autos, rolantes a fojas 35 y siguientes, solicitando que ambas sean acogidas en todas sus partes; que, la parte de **SOCIETE AIR FRANCE**, contesta por escrito querrela y demanda de autos, señalando que solicita su total y completo rechazo, por las razones que expone; que, de conformidad a las aseveraciones realizadas por los denunciantes, la querellada en ningún caso ha cometido infracción a la LPC y los hechos señalados no son efectivos e incluso algunos carecen de toda lógica; la situación denunciada esto es, la huelga, se encuentra establecida en la página web de Air France, en lo que respecta a la asistencia e indemnización en caso de cancelación de vuelos; que, la cancelación del vuelo que señalan los denunciantes se produjo a consecuencia de la huelga de los pilotos de la querellada, lo cual fue un hecho de público conocimiento, que se llevó a cabo durante los días de junio del año 2016; que, dicha situación generó pérdidas para la compañía, escapando completamente de la voluntad de Air France; que, a huelga es una situación de excepción al momento de efectuar una determinada compensación en caso de cancelación de un determinado vuelo; que, dicha situación de huelga se produce por una situación extraordinaria que no puede evitarse; que, la querellada reconoció en todo momento la molestia generada, pero que no depende de la voluntad de ésta; que, la querellada avisó a todos sus clientes oportunamente del cambio en el itinerario de sus vuelos, recomendándoles que programaran sus vuelos a aquellos que tenían vuelos en las fechas involucradas; que, de conformidad al código aeronáutico, artículo 127, puede suspender, retrasar, cancelar el vuelo o modificar sus condiciones por razones de seguridad o de fuerza mayor sobreviniente, tales como fenómenos meteorológicos, conflictos armados, disturbios

COPIA FIEL DEL ORIGINAL



civiles o amenazas contra la aeronave, caso en el que cualquiera de los contratantes podrá dejar sin efecto el contrato, soportando cada uno sus propias pérdidas; que el artículo 133 b, del mismo cuerpo legal, dispone que el pasajero afectado frente a un retraso o anulación de un vuelo, podrá: a) embarcar en el siguiente vuelo que tenga disponible el transportador o en un transporte alternativo, si es que decidiera persistir en el contrato de transporte, ya sea que el vuelo aún no se hubiera iniciado o se hubiera iniciado y se encuentre en una escala y/o conexión; que, en relación al artículo 23 de la ley 19.496, la situación de retraso o cancelación en el horario de salida es una situación prevenida y que todo pasajero debe conocer antes de iniciar un determinado viaje; la huelga que afectó a Air France era de público conocimiento y por dicha razón la querellada dispuso la posibilidad de cambiar las fechas de los vuelos en forma gratuita; que, en la página de la querellada se entregó toda la información de la situación ocurrida y la solución que se debe adoptar; que, además la huelga es un caso de excepción al derecho de compensación que le asiste a todo pasajero en caso de cancelación de un determinado vuelo; que, no existe en ningún caso infracción a la norma aludida de la ley de protección al consumidor, toda vez que su representada cumplió con el transporte aéreo acordado y debido a la huelga legal debió reprogramar sus vuelos; que, en relación a la demanda civil interpuesta, no existe infracción al Código Aeronáutico, ni a la ley de protección al consumidor, y tampoco existe dolo o culpa por parte de la demandada, ni mucho menos un nexo de causalidad, por lo que los daños demandados en ningún caso podrán ser indemnizados; que, respecto al daño material reclamado, los demandantes señalan que este perjuicio corresponde a la suma pagada por hospedaje que no pudieran utilizar en Paris y que les fue cobrado igual, que asciende a 591 Euros; que la demandante desconoce y no señala en su demanda que la demandada los reacomodó en un vuelo luego de que pasó la huelga legal; que, respecto al daño moral reclamado, los montos reclamados son, por una parte, desproporcionados, y además no concurrieron los presupuestos esenciales de la responsabilidad civil, por lo que la pretensión carece de todo fundamento legal; que ambas

COPIA FIEL DEL ORIGINAL

partes rinden prueba documental; y que, ambas partes realizan peticiones concretas al Tribunal;

- Que, a fojas 92, rola con fecha 10 de abril de 2017, audiencia de absolución de posiciones decretada, con la asistencia de la parte absolvente de **LORNA MULCHI ECHEVERRÍA**, de la parte querellada y demandada de **SOCIETE AIR FRANCE**, asistida por su abogada, **MARÍA JESÚS SANTOS RODRÍGUEZ**;

- Que, a fojas 98, rola con fecha 17 de mayo de 2017, audiencia de absolución de posiciones decretada, con la asistencia de la parte querellante y demandante de doña **LORNA MULCHI ECHEVERRÍA**, de la parte querellada y demandada de **SOCIETE AIR FRANCE**, asistida por sus abogados **MARÍA JESÚS SANTOS RODRÍGUEZ** y **PEDRO ANDRÉS COURT SPIKIN**, y de **FABIO ANDALORO**, representante legal de la querellada, en su calidad de absolvente;

- Que, a fojas 101, rola con fecha 17 de mayo de 2017, audiencia de absolución de posiciones decretada, con la asistencia de la parte querellante y demandante de doña **LORNA MULCHI ECHEVERRÍA**, de la parte querellada y demandada de **SOCIETE AIR FRANCE**, asistida por sus abogados **MARÍA JESÚS SANTOS RODRÍGUEZ** y de **PEDRO ANDRÉS COURT SPIKIN**, y de **JAIME UGARTE ESPINOZA**, querellante y demandante de autos, en su calidad de absolvente;

- Que, a fojas 104, con fecha 07 de julio de 2.017, se ordenó traer los autos a la vista para dictar sentencia;

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

EN CUANTO AL ASPECTO INFRACCIONAL:

1.- Que, de los antecedentes allegados al proceso, constituyen hechos no controvertidos por las partes, los siguientes: **a)** Que, los querellantes, adquirieron en la línea aérea **AIR FRANCE**, tres pasajes a Europa, viaje

COPIA FIEL DEL ORIGINAL

que se realizaría, partiendo el día 27 de mayo de 2016 y regresando desde París, el 11 de junio de 2016; **b)** Que, los querellantes no pudieron regresar el día 11 de junio de 2016, a consecuencia de una huelga de pilotos que afectó a la línea área Air France;

2.- Que, la parte querellante y demandante, para acreditar y fundamentar sus dichos, acompañó los siguientes documentos, no objetados por la contraria: **1.-** Información de los vuelos contratados con fecha y números de vuelo desde Santiago de Chile - París, París - Venecia, Roma - París y París - Santiago, rolante a fojas 1 y 2; **2.-** Boarding Pass Air France de fecha 27 de mayo de 2016, a nombre de Lorna Mulchi Echeverría, Jaime Ugarte Espinoza y Diego Ugarte Mulchi, que dan cuenta de las fechas y vuelos entre Santiago-París-Venecia, que realizaron a través de la línea aérea demandada, rolantes a fojas 3 y siguientes; **3.-** Confirmación de alojamiento realizado en Roma a través de la página Booking.com en Hotel Trevi Collection, donde se señalan las políticas de cancelación, rolante a fojas 6 y siguientes; **4.-** Boarding Pass de fecha 07 de junio de 2016 de Roma - París a nombre de Lorna Mulchi Echeverría, Jaime Ugarte Espinoza y Diego Ugarte Mulchi, realizado por Alitalia, rolantes a fojas 10 y siguientes; **5.-** Reserva de Hotel Castaglione en París desde el 07 de junio al 11 de junio de 2016, a través de Booking.com, donde se señalan las políticas de cancelación, rolantes a fojas 13 y siguientes; **6.-** Cuenta pagada en Hotel de Castiglione en París, donde consta que se debió pagar el total de la estadía, rolante a fojas 17 y 18; **7.-** Mail enviado por Air France a correo electrónico de Lorna Mulchi Echeverría, el 09 de junio de 2016, a las 11:19 horas donde se informa que los pilotos de la línea votaron ir a huelga y que deben hacer las gestiones para ver si su vuelo del sábado 11 de junio de 2016 se llevaría a efecto, rolante a fojas 19; **8.-** Boarding Pass de fecha 09 de junio de 2016, tramo París-Santiago, vuelo AF 406 a las 23:30 hrs., que da cuenta del viaje que tuvieron que realizar urgente ese mismo día, rolante a fojas 21 y siguientes; **9.-** Copia de flash informativo de Air France sobre Huelga de Pilotos, extraído de su página oficial el día 13 de junio en que indica que la huelga operó entre el 11

COPIA FIEL DEL ORIGINAL

15 al 21 de junio de 2016, rolante a fojas 27 y siguientes; **10.-** Copia de vuelos en curso extraído de la página oficial de Air France, que da cuenta que el vuelo AF 406, del 11 de junio 2016, a las 23:30 horas, desde París a Santiago, fue CANCELADO, rolante a fojas 32 y 33; y **11.-** Certificado de nacimiento de Diego Ugarte Mulchi, rolante a fojas 34;

3.- Que, la parte querellada y demandada de **SOCIETE AIR FRANCE**, para acreditar y fundamentar sus dichos, acompañó los siguientes documentos, no objetados por la contraria: **1.-** Copia simple de condiciones generales de transporte, rolante a fojas 61 y siguientes; **2.-** Copia simple de asistencia y compensación, rolante a fojas 73 y siguientes; y **3.-** Copia de sentencia de fecha 05 de Agosto del año 2.016, del Segundo Juzgado de Policía Local de Providencia, ROL: 5.124-11/2.015.-, rolante a fojas 78 y siguientes;

4.- Que, la parte querellante sostiene que, compró 3 tickets aéreos para viajar el día 27 de mayo de 2016, Santiago a París, regresando el 11 de junio, París- Santiago; que, sin embargo, según correo electrónico de la línea aérea Air France, de fecha 9 de junio de 2016, se les informa que, debido a la convocatoria de huelga de varios sindicatos de pilotos de la línea aérea AIR FRANCE, se verían interrumpidos los vuelos operados por dicha línea áreas entre los días 11 y 14 de junio de 2016, pudiendo reprogramar los vuelos entre el 15 y 21 de junio de 2016, solicitando revisar la información actualizada de los vuelos en la página web de la señalada línea aérea; sostiene también la querellante que, la señalada línea aérea sugiere posponer la salida desde Paris para después del 15 de junio de 2016, reprogramando los vuelos entre el 15 y el 21 de junio de 2016, sin costo adicional por el cambio de fecha, que, sin embargo, lo que la línea área no considera es que obliga a los pasajeros a permanecer 4 días más en París, con el consiguiente gasto de hotel y alimentación y dispone del tiempo de los pasajeros, quienes deben cancelar todos los compromisos contraídos en Chile a contar del 13 de junio de 2016; que, ante la imposibilidad de permanecer después

COPIA FIEL DEL ORIGINAL

del 15 de junio de 2016, se contactaron con Air France, y cambiaron sus vuelos para ese día 9 de junio de 2016, siendo imposible obtener espacio para el día 10;

5.- Que, de conformidad a lo sostenido por la parte querellante, el cambio en las fechas del vuelo de regreso, significó para la querellante y su familia, ausentarse de una comida familiar en París, que su hijo no pudiera conocer la ciudad de París, ya que debieron adelantar en 2 días el retorno, y que al abandonar el hotel donde estaban alojados, el hotel les cobrara el total de la estadía, esto es, por las 4 noches, en circunstancias que solo pudieron estar 2 noches, debido a que la reserva en booking.com, establecía estrictas políticas de cancelación; que, el hotel les cobró las noches del 7 y 8 de junio, por 313 euros cada noche, efectivamente utilizadas, más la noche del 9 de junio de 2016, por un total de 313 euros, alojamiento contratado y no utilizado, 3 desayunos por un total de 60 euros, y otro alojamiento por 278 euros, alojamiento contratado y no utilizado, IVA incluido; que, luego, según página de Air France, el vuelo programado para el día 11 de junio de 2016, fue efectivamente cancelado;

6.- Que, por su parte, la querellada, en su escrito de contestación, rolante a fojas 53, sostiene que, la situación denunciada de **huelga**, que sufrió la compañía aérea, se encuentra establecida en la página web de Air France, **en lo que respecta a la asistencia e indemnización en caso de cancelación de vuelos**; que, la situación de huelga se produce por una situación extraordinaria que no puede evitarse, como por ejemplo, condiciones meteorológicas incompatibles con la realización del vuelo, inestabilidad política, problemas de seguridad en tierra y/o abordaje; que, la cancelación del vuelo que señalan los denunciados, se produjo a consecuencia de la huelga de los pilotos de la querellada, lo cual fue un hecho de público conocimiento que se llevó a cabo durante los días de junio del año 2016; que, la querellada avisó oportunamente del cambio de itinerario de sus vuelos, y que en su página web se le ofrece asistencia, y en función de su situación específica, como la

indemnización; que, la huelga es un caso de excepción al derecho de compensación que le asiste a todo pasajero en caso de cancelación de un determinado vuelo; que, no existe infracción a la ley de Protección al Consumidor, toda vez que su representada cumplió con el transporte aéreo acordado, y que debido a la huelga debió reprogramar sus vuelos, en fechas distintas pero siempre procurando entregar el mejor servicio;

7.- Que, la querellada acompañó como medio de prueba, las Condiciones de "Asistencia y Compensación", de Air France, rolante a fojas 73 y siguientes, en la cual se indica en el punto 1.2. Compensación en caso de cancelación, que, si se ha cancelado un vuelo, el pasajero tiene derecho a una compensación, **excepto si se ha decidido cancelar el vuelo debido a circunstancias extraordinarias que no puedan evitarse como por ejemplo:** condiciones meteorológicas incompatibles con la realización del vuelo, inestabilidad política, **huelga**, problema de seguridad en tierra y/o a bordo;

8.- Que, desde un punto de vista doctrinario, podría sostenerse que la "huelga" supone la suspensión colectiva de las labores y cualquier otra medida que altere el normal desenvolvimiento del proceso productivo concertada por los trabajadores involucrados en un conflicto colectivo del trabajo, para la defensa y promoción de sus intereses, involucrando por tanto un cese en las funciones laborales de quienes se suman a la huelga; que, por otra parte, es la propia querellada, quien en las Condiciones de "Asistencia y Compensación", de Air France, publicadas en su página web, sostiene que, el pasajero **tiene derecho a una compensación frente a la cancelación del vuelo, excepto si se ha cancelado este debido a circunstancias extraordinarias que no puedan evitarse, como por ejemplo, la huelga;** que, conforme a lo anterior, frente a una huelga, la línea aérea no estaría obligada a compensar suma alguna al pasajero en caso de cancelación de un vuelo;

9.- Que, igual disposición encontramos en el Código Aeronáutico, artículo 133 B, que dispone: "**En caso de retraso o de cancelación de**

COPIA FIEL DEL ORIGINAL

un vuelo, el pasajero afectado tendrá los siguientes derechos: a) Embarcar en el siguiente vuelo que tenga disponible el transportador, o en un transporte alternativo, si es que decidiera persistir en el contrato de transporte aéreo; ya sea que el vuelo aún no se hubiere iniciado o se hubiere iniciado y se encuentre en una escala y/o conexión) Prestaciones asistenciales, conforme a lo dispuesto en el artículo 133 A, siempre que la causa del retraso o cancelación sea imputable al transportador. c) Indemnización con arreglo a lo previsto en el artículo 147, si el retraso o la cancelación se debe a causa imputable al transportador, en conformidad a lo siguiente:....”

10.- Que, luego, no existió propiamente tal un incumplimiento al contrato de transporte de pasajeros alcanzado entre la parte querellante y querellada, ni tampoco una infracción al Código Aeronáutico, toda vez que, la cancelación del vuelo no fue imputable al querellado, por lo que no le correspondía a la parte querellante el derecho a una indemnización o compensación, con motivo de dicha cancelación;

11.- Que, no obstante lo anterior, por su parte, el Código Aeronáutico, en su **Artículo 127**, dispone: “El transportador es obligado a efectuar el transporte en la fecha, horario y demás condiciones estipuladas. No obstante, puede suspender, retrasar y cancelar el vuelo o modificar sus condiciones por razones de seguridad o de fuerza mayor sobrevinientes, tales como fenómenos meteorológicos, conflictos armados, disturbios civiles o amenazas contra la aeronave. En estos casos, cualquiera de los contratantes podrá dejar sin efecto el contrato, soportando cada uno sus propias pérdidas. Sin perjuicio de lo anterior, el transportador **deberá informar a cada pasajero los derechos que le asisten en los casos de cancelación, retraso del vuelo o denegación de embarque, de acuerdo a las condiciones previstas en el presente Capítulo.**”, que, si bien, según consta del correo electrónico, rolante a fojas 19, de la Compañía Aérea Air France dirigido a la querellante, que se le informa acerca de la reprogramación de los vuelos debido a la huelga, **no se cumple con la obligación precedente de informar a cada pasajero, cuáles son los derechos que le asisten frente a la cancelación del vuelo,** con

independencia de las condiciones del transporte publicadas, toda vez que, estas son de carácter general, sin tener por tanto certeza los pasajeros, en qué circunstancia ellos se encuentran en el hecho concreto;

12.- Que, según detalla la parte querellante en su escrito de querrela, como consecuencia de la huelga y reprogramación de los vuelos, *“la compañía aérea los obliga a permanecer 4 días más en París, con el consiguiente gasto de hotel y alimentación”*, por cuanto las operaciones se reanudarían el 15 de junio según información de la página web de Air France, desconociendo cuáles eran sus derechos que le correspondían; que, el correo enviado por Air France a la querellante, rolante a fojas 19, **sólo informa la cancelación del vuelo y su reprogramación, no así cuáles eran los derechos que le asistían frente a dicha situación de excepción**; que, por otra parte, según la página web de Air France, rolante a fojas 27 y siguientes, donde se comunica la huelga de pilotos de la compañía aérea, sólo entrega información respecto a la reprogramación de los vuelos, proponiendo posponer su salida entre los días 15 y 21 de junio, y así evitar el período del 11 al 14 de junio del año 2016; y que, para posponer su viaje más allá del 21 de junio de 2016, cambiar su origen o destino o si ya no desea viajar pueden recibir un bono de validez de un año;

13.- Que, frente a la situación vivida por la parte querellante, que involucró la cancelación de un vuelo intercontinental, programado y adquirido con anticipación, resulta de toda lógica la norma establecida en el **artículo 127 del Código Aeronáutico**, en virtud de la cual el legislador exige al transportador frente a la cancelación, retraso o denegación de embarque, informar a cada pasajero, cuáles son los derechos que le asisten, en el caso concreto; que, habiéndose cancelado el vuelo AF 406, del día 11 de junio de 2016, París-Santiago, en virtud de una huelga de sindicatos de pilotos, y de conformidad al contrato de transporte aéreo como al Código Aeronáutico, los pasajeros no tenían derecho una compensación o indemnización, sin embargo, en virtud de la **Condiciones de Asistencia y Compensación de Air**

France, en su punto 1.1. **“Asistencia en caso de cancelación”, acompañado por la querellada**, rolante a fojas 73 y siguientes, el pasajero gozaba de una serie de derechos, entre los cuales estaban, el de continuar hasta el destino final lo más rápido posible o en fecha posterior a su conveniencia en función de los asientos disponibles – lo que en definitiva se cumplió al viajar la parte querellante, París-Santiago, el día 09 de junio de 2016 en vuelo AF 406 -; a un refrigerio o bebida en función de la espera, y alojamiento más transporte, si es necesario una estancia adicional;

14.- Que, eventualmente, de haber sido informada la parte querellante, debida y oportunamente por la línea aérea, respecto de los derechos que le asistían frente a la cancelación del vuelo AF 406 del día 11 de junio de 2016, esta podría haber optado eventualmente por regresar en una fecha posterior al 14 de junio, tan pronto hubiera terminado la huelga, teniendo derecho a alojamiento y transporte;

15.- Que, el **artículo 133 F, del Código Aeronáutico**, dispone: “Las acciones individuales o colectivas destinadas a sancionar las infracciones a las normas contenidas en este Párrafo y a la obtención de las prestaciones, reparaciones e indemnizaciones que en él se establecen, se tramitarán conforme al procedimiento y ante los tribunales señalados en el Título IV de la ley N° 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores, y para efectos de lo dispuesto en esta ley, será también competente, a elección del pasajero, el tribunal de su domicilio.”; que, conforme a esta disposición, el querellado incurrió en una infracción al artículo 127 del Código Aeronáutico, sancionable de conformidad a la ley 19.496; que, al respecto, el artículo 24 de la ley 19.496, dispone: “Las infracciones a lo dispuesto en esta ley serán sancionadas con multa de hasta 50 unidades tributarias mensuales, si no tuvieran señalada una sanción diferente.”;

16.- Que, atendido lo dispuesto en el artículo 14 inciso 1° de la Ley N° 18.287: “El juez apreciará la prueba y los antecedentes de la causa, de acuerdo con las reglas de la sana crítica”, y que, conforme a lo

preceptuado en el inciso 2º, *“Al apreciar la prueba de acuerdo con dichas reglas, el tribunal deberá expresar las razones jurídicas y las simplemente lógicas, científicas o técnicas en cuya virtud les asigne valor o las desestime. En general, tomará en especial consideración la multiplicidad, gravedad, precisión, concordancia y conexión de las pruebas y antecedentes del proceso que utilice, de manera que el examen conduzca lógicamente a la conclusión que convence al sentenciador”*;

17.- Que, así expuestos los hechos, nadie puede ser condenado sino cuando el Tribunal que lo juzgue haya adquirido por los medios de prueba legal, la convicción de que realmente se ha cometido un hecho sancionable y que en él ha correspondido participación y responsabilidad al querellado;

18.- Que, en conformidad a lo indicado a los considerandos anteriores, y habiendo examinado todos los antecedentes que obran en autos de acuerdo a las reglas de la sana crítica, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 14 de la Ley N° 18.287, este Sentenciador, se ha formado convicción respecto a la responsabilidad infraccional del querellado, **SOCIETE AIR FRANCE**, razón por la cual este Sentenciador procederá a acoger la querrela interpuesta en su contra de la forma en que lo dispondrá en la parte resolutive de esta Sentencia;

EN EL ASPECTO CIVIL:

19.- Que, luego, habiendo quedado establecida la responsabilidad infraccional del demandado de autos, corresponde analizar la relación de causalidad entre la conducta infraccional del querellado y los daños producidos al querellante;

20.- Que, al respecto, el **artículo 3 letra e) de la Ley 19.496**, dispone: *“Son derechos y deberes básicos del consumidor: e) El derecho a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor, y el deber de accionar de*

1° y 2° del mismo cuerpo legal, prescribe: *“Las acciones que derivan de esta ley, se ejercerán frente a actos o conductas que afecten el ejercicio de cualquiera de los derechos de los consumidores. El incumplimiento de las normas contenidas en la presente ley dará lugar a las acciones destinadas a sancionar al proveedor que incurra en infracción, anular las cláusulas abusivas incorporadas en los contratos de adhesión, obtener la prestación de la obligación incumplida, hacer cesar el acto que afecte el ejercicio de los derechos de los consumidores, a obtener la debida indemnización de perjuicios o la reparación que corresponda”*; que, en efecto, el legislador establece en estos artículos, el principio de la reparación integral y adecuada del daño en materia de protección al consumidor, al incorporar tanto el daño material como moral, y además establece que esta indemnización deberá ser la apropiada conforme las consecuencias que se siguen de la infracción del proveedor;

21.- Que, de conformidad a los considerandos precedentes, ya ha sido analizado y concluido por este Sentenciador que, frente a los hechos investigados en autos, cancelación del vuelo AF 406 del día 11 de junio de 2016, por motivo de huelga, la querellante no tenía derecho a compensación, según las Condiciones de “Asistencia y Compensación” de Air France, punto 1.2. “Compensación en caso de cancelación”, y tampoco derecho a indemnización por cancelación del vuelo, de conformidad al artículo 133 B del Código Aeronáutico;

22.- Que, no obstante lo anterior, de conformidad a lo sostenido por la parte querellante, el cambio en las fechas del vuelo de regreso, significó para su familia, no sólo adelantar en 2 días el retorno, sino que, al abandonar el hotel donde estaban alojados, debieron pagar el total de la estadía, esto es, por las 4 noches, en circunstancias que solo pudieron alojar 2 noches, debido a que la reserva en booking.com, establecía estrictas políticas de cancelación; que, por tal razón, el hotel donde estaban alojados, les cobró la noche del 9 de junio de 2016, por un total de 313 euros, IVA incluido, y otro alojamiento por 278 euros, IVA



incluido, esto es, alojamientos contratados pero no utilizados; que, lo expuesto por la querellante consta de los documentos rolantes a fojas 1 y siguientes, especialmente en documento de reserva de vuelos, donde constan los vuelos de los querellantes, quienes debían regresar desde Paris a Santiago, con fecha 11 de junio de 2016, en el vuelo AF 406; que, según documento de Booking.com, rolante a foja 14 y siguientes, consta reserva de hotel para 3 personas, en el Hotel De Castiglioni, por 4 noches, 1 habitación triple superior, entrando el 7 de junio de 2016 y saliendo el 11 de junio de 2016, por el monto de EUR 1.217; que de dicho documento consta además que, si la reserva se cancela desde el 05 de junio de 2016, se cobra un cargo por cancelación de EUR 313; que, a fojas 17 y 18, consta la factura del Hotel De Castiglioni, en la cual se cobran 2 noches de alojamiento, por los días 7 y 8 de junio, la suma de 313 euros por cada noche, y se cobraron 2 noches de alojamiento adicionales, una por 313 euros y la segunda por 278 euros, sin que estas hubieran sido utilizadas;

23.- Que, **existiendo el derecho de los pasajeros de Air France de obtener de la línea aérea el alojamiento frente a una cancelación de vuelo**, cuando sea necesaria la estancia adicional, según lo expresado en el considerando 13 anterior, lo que habría ocurrido en el evento de que la parte querellante hubiera optado por regresar el día 15 de junio de 2016, cuando los vuelos fueran reestablecidos, esta misma lógica debiera existir y aplicarse en virtud de los principios de la sana crítica, respecto del gasto de alojamiento, contratado pero no utilizado por la demandante, al haber tenido que adelantar el vuelo por la cancelación intempestiva del vuelo Air France contratado; por lo tanto, este Sentenciador considera que dicho gasto de alojamiento, correspondiente al contratado pero no utilizado por la demandante, debiera ser de cargo y costo de la línea aérea; que, por tal razón, este Sentenciador dará lugar al daño emergente demandado, **que asciende a la suma de \$444.000.- (Cuatrocientos cuarenta y cuatro mil pesos).**

COPIA FIEL DEL ORIGINAL



24.- Que, sin perjuicio de haberse acreditado en autos la conducta infraccional de la demandada, no existe en autos, prueba alguna de que lo que se reclama a título de **daño moral** sea una afectación distinta a la molestia o perturbación propia de todo incumplimiento contractual; que, 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 consumidor la infracción no es suficiente para configurarla como tal; que, por otra parte, la demandante no acompañó prueba alguna que permita a este Sentenciador adquirir el convencimiento acerca del sufrimiento físico o psíquico experimentado por el demandante, como consecuencia de la infracción a la Ley 19.496 en que incurrió el demandado;** que, es así como, la Corte de Apelaciones de Santiago, en su fallo Rol 513-2016, de fecha 01 de julio de 2016, se ha pronunciado en relación a la indemnización del daño moral, disponiendo en los considerandos segundo, tercero y cuarto, lo siguiente: "**Segundo:** *Que, en conformidad con lo dispuesto en el artículo 3º, letra e) de la Ley N° 19.496, en la especie, procede la indemnización por el daño moral que haya sufrido la afectada por la acción infraccional de la denunciada. Sin embargo, la disposición del artículo 50, inciso final, de la misma ley exige la prueba del daño que se reclama;* **Tercero:** *Que, en ese contexto, resulta que la prueba rendida por el demandante no permite adquirir convicción acerca del daño extrapatrimonial que se habría causado a su parte, el que no puede presumirse en su existencia, aunque su monto sea susceptible de regulación prudencial, por expresa disposición de la ley, que no distingue el tipo de perjuicio que debe probarse necesariamente y considerando, además, que la sola molestia o desagrado que le generan al denunciante y su familia, los hechos de que se trata, no son suficientes al efecto;* **Cuarto:** *Que, por consiguiente, no habiendo la parte demandante acreditado la existencia del daño moral reclamado, el libelo en cuanto pretende indemnización por este concepto debe ser desestimado.*";

COPIA FIEL DEL ORIGINAL



25.- Que, en virtud de los fundamentos del considerando anterior, la demanda en cuanto pretende se condene al demandado al pago de una indemnización de perjuicios por daño moral, será desestimada;

26.- Que, la indemnización señalada precedentemente, deberá ser pagada reajustada en el mismo porcentaje de variación del I.P.C., determinado por el Instituto Nacional de Estadísticas, entre el mes de **mayo del año 2.016**, mes anterior al de ocurrido los hechos de autos, y el mes a aquel en que se pague total y definitivamente dicha indemnización, sin intereses y con costas.

Por estas consideraciones y teniendo presente lo dispuesto en los artículos 14, 17 y 23 de la Ley N°18.287, artículos 127, 133 B, 133 F y demás pertinentes del Código Aeronáutico, artículos 24, 50 y demás pertinentes de la Ley N° 19.496 y artículos pertinentes de la Ley N° 15.231;

SE DECLARA

EN CUANTO A LO INFRACCIONAL:

PRIMERO: QUE, HA LUGAR a la querrella infraccional de fojas 35 y siguientes y se condena a **SOCIETE AIR FRANCE**, del giro transporte aéreo representada por su gerente general, FABIO ANDALORO, ambos domiciliados en Av. Joaquín Montero N°3000, oficina 202, comuna de Vitacura, al pago de una multa de **DIEZ UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES (10 UTM)** a beneficio fiscal, por infringir lo dispuesto en el artículo 127 del Código Aeronáutico, relacionado con los artículos 24, 50 y siguientes de la Ley 19.496;

EN MATERIA CIVIL:

SEGUNDO: QUE SE ACOGE la demanda de indemnización de perjuicios de fojas 35 y siguientes, y se condena a **SOCIETE AIR FRANCE**, del giro transporte aéreo representada por su gerente general, FABIO

COPIA FIEL DEL ORIGINAL



ANDALORO, ambos domiciliados en Av. Joaquín Montero N°3000, oficina 202, comuna de Vitacura, a pagar a la parte demandante, la **suma de \$444.000.- (Cuatrocientos cuarenta y cuatro mil pesos)**, por concepto de daño emergente, suma deberá reajustarse en la forma establecida en el considerando 26 de este fallo, sin intereses, con costas;

TERCERO: QUE SE RECHAZA la demanda de indemnización de perjuicios de fojas 35 y siguientes, en cuanto se pretende la indemnización del daño moral, según considerandos 24 y 25;

ANÓTESE.

NOTIFÍQUESE PERSONALMENTE O POR CÉDULA.

DESPÁCHESE ORDEN DE RECLUSIÓN NOCTURNA EN CONTRA DE FABIO ANDALORO, EN SU CALIDAD DE REPRESENTANTE DE SOCIETE AIR FRANCE, SI NO PAGARE LA MULTA IMPUESTA, DENTRO DE QUINTO DÍA, POR VÍA DE SUSTITUCIÓN Y APREMIO.

REMÍTASE COPIA AUTORIZADA DE LA PRESENTE SENTENCIA, AL SERVICIO NACIONAL DE CONSUMIDOR, EN CUMPLIMIENTO A LO DISPUESTO EN EL ARTÍCULO 58 BIS, DE LA LEY N° 19.496.

ARCHÍVESE EN SU OPORTUNIDAD.



DICTADO POR DON PATRICIO AMPUERO CORTÉS, JUEZ TITULAR

AUTORIZADA NATALIA VICUÑA LAMBERT, SECRETARIA TITULAR

COPIA FIEL DEL ORIGINAL

C.A. de Santiago

Santiago, veintidós de agosto de dos mil dieciocho.

A fojas 151 y 152: Téngase presente.

VISTO:

1°.- Que ha de reflexionarse en torno a la multa que se condena pagar a la denunciada que debiendo atenderse en la aplicación de una sanción administrativa al principio de proporcionalidad que con el fin de impedir que la ley autorice y que la autoridad adopte medidas innecesarias y excesivas, impone a las potestades llamadas, primero, a establecerla y en su oportunidad a asignarla, un cierto nivel de correspondencia entre la magnitud de la misma y la envergadura de la infracción por la cual se atribuye, a través de la observancia de criterios de graduación basados en diversas razones, incluso derivadas de otros principios, como son, entre otras, la intencionalidad, la reiteración, los perjuicios causados y la reincidencia en la misma sanción en períodos de tiempo acotados;

2°.- Que a la luz de lo señalado precedentemente y teniendo, además, en consideración los parámetros que prevé al efecto el inciso final del artículo 24 de la Ley 19.496 y, a su amparo, específicamente, la intencionalidad en la comisión de la falta objetada y las medidas adoptadas en su oportunidad por la denunciada para disminuir el daño causado a la denunciante, es que se sancionará en esta oportunidad a Air France mediante la imposición de la multa que contempla la aludida disposición legal, en su rango mínimo.

3°.- Que en lo que dice relación con la petición de la parte demandante civil, en cuanto reclama la enmienda de la sentencia de primer grado en la parte que desestima la pretensión de daño moral, se dirá únicamente que como todo supuesto de hecho de la responsabilidad civil, resulta evidente que tal menoscabo extra patrimonial siempre debe ser probado, no obstante que en razón de su misma naturaleza esta tarea resulte particularmente dificultosa y, en el caso de marras, ante la ausencia de prueba y de antecedentes ciertos que permitan inferir su existencia,



COPIA FIEL
DEL ORIGINAL

necesariamente deberá confirmarse la resolución de primer grado en el aludido extremo.

Por estas consideraciones, normas legales citadas y atendido, además, lo dispuesto en los artículos 32 de la Ley 18.287, **se confirma** la sentencia apelada de veintiséis de julio de dos mil diecisiete, escrita de fojas 105 a 121, **con declaración** que la multa que se condena pagar a la denunciada Societé Air France, asciende a un monto de 1 Unidad Tributaria Mensual.

Regístrese y devuélvase.

Rol Corte N° 1757-2017.

MARITZA ELENA VILLADANGOS
FRANKOVICH
MINISTRO
Fecha: 22/08/2018 14:04:58

MARIA PAULA MERINO VERDUGO
MINISTRO(S)
Fecha: 22/08/2018 14:02:24

CRISTIAN LUIS LEPIN MOLINA
ABOGADO
Fecha: 22/08/2018 13:59:19

CAROLINA ANDREA PAREDES
ARIZAGA
MINISTRO DE FE
Fecha: 22/08/2018 14:09:08

COPIA FIEL
DEL ORIGINAL