

NOMENCLATURA	: 1. [40]Sentencia
JUZGADO	: 27° Juzgado Civil de Santiago
CAUSA ROL	: C-4303-2018
CARATULADO	: CISTERNAS/SOCIETE AIR FRANCE

Santiago, dieciocho de Febrero de dos mil veintiuno

VISTOS:

Comparece don Rogelio Gastón Zenteno Espejo, abogado, actuando en nombre y representación legal de doña NORMA CECILIA ALVARADO SUAREZ, profesora, domiciliada en Litorina 370, Viña del Mar y de don SAMUEL PATRICIO ZENTENO ESPEJO, jubilado, doña PATRICIA CECILIA CISTERNAS ARAVENA, dueña de casa y doña WANDA DEL CARMEN ACUÑA LANGTRI, jubilada, enfermera, los tres últimos domiciliado en Licenciado de las Peñas, comuna de Ñuñoa deducen demanda en concordancia a los artículos 254, 18, 19 y 35 del Código de Procedimiento Civil y al Convenio para la Unificación de ciertas Reglas para el Transporte Aéreo Internacional, aprobado en Canadá el 29 de mayo de 1999 en contra de SOCIÉTÉ AIR FRANCE, representada legalmente por doña Pia Kristiina María Lackman, ambas domiciliadas en Avda. Joaquín Montero 3000, oficina 202, comuna de Vitacura, a fin de que acogida a tramitación, en definitiva se la condene:

a.- Al pago de 12.000 derechos especiales de giro a cada uno de los demandantes, en razón de los daños dolosamente causados que determinaron el retraso de su llegada a Chile, estimado en 26 horas y por la pérdida de cuatro días de su vida de cada uno de sus representados como consecuencia de los actos denunciados, que le significó vivir día a día la angustia que irresponsablemente se les provocó durante la ejecución del contrato.

b.- Al pago de 4.000 derechos especiales a cada uno de los demandantes por daño moral causado al afectar definitivamente el recuerdo que estos adultos mayores esperaban guardar por el resto de sus días.



Foja: 1

c.- Al pago de las costas que el tribunal determine, de acuerdo al mérito de autos y conforme al artículo 22 N° 6 del convenio, con intereses y expresa condenación en costas.

Respecto del cálculo exacto de las indemnizaciones en pesos chilenos, se deberá realizar la conversión monetaria a moneda nacional, aplicando el método establecido en el Art. VII, párrafo N° 6 del Protocolo de Montreal de 1999, que modifica el Convenio para la Unificación de ciertas Reglas para el Transporte Aéreo Internacional, que establece que “las sumas expresadas en Derechos Especiales de Giro mencionados en este artículo se considerará que se refieren al Derecho Especial de Giro definido en el Fondo Monetario Internacional. La conversión de la suma en las monedas nacionales, en el caso de las actuaciones judiciales, se hará de acuerdo con el valor de dichas monedas nacionales y en el caso de actuaciones judiciales, se hará de acuerdo con el valor de dichas monedas en Derechos Especiales del Giro a la fecha de la sentencia. El valor, en Derechos Especiales de Giro, de la moneda nacional de una Alta Parte que sea miembro del Fondo Monetario Internacional, se calculará de conformidad con el método de valoración aplicado por el Fondo Monetario Internacional para sus operaciones y transacciones que esté en vigor en la fecha de la sentencia”.

Funda su demanda en que sus representados, con ocho meses de anticipación a la fecha del viaje, contrataron el servicio de las aerolíneas Air France para viajar a París, Madrid y Venecia, en razón a que dicha aerolínea fue la que les diera mayor confianza en relación al precio, fijando como fecha de salida para el día 20 de septiembre de 2017 y su regreso a Santiago para el día 12 de octubre de 2017, en los vuelos AF 1101 Madrid-Paris con combinación con el vuelo AF 406, Paris-Santiago, cuyo arribo a esta última ciudad estaba programado para el día 13 de octubre de 2017, aproximadamente a las 9.50 AM.

Relata que el viaje de ida se efectuó sin inconveniente pero no ocurrió lo mismo con el viaje de regreso, pues un día antes del regreso, Norma Alvarado recibió a nombre del grupo un mail (mail 1) en que Air France le informaba la cancelación de sus reservas y se les había reservado un espacio en AR 1133, Madrid-Buenos Aires, en combinación con el vuelo AR 1282, Buenos Aires Santiago, ambos de aerolíneas Argentinas, cuya llegada era a Santiago el 13 de octubre de 2017, horario y fecha similar a las reservas que se les habían cancelado. Lo anterior es irregular por la diferencia que hay entre la aerolínea contratada y Aerolíneas Argentinas, empresa con la que Air



Foja: 1

France, unilateral e inconsultamente puso en reemplazo para el cumplimiento de sus propias obligaciones, lo cual colocó a sus representados en una situación extrema en la que ellos no tuvieron la oportunidad de plantear su parecer, obligándolos a regresar en una aerolíneas de menor calidad a la contratada o, en su defecto, quedar abandonados sin dinero en Paris, siendo un acto ilícito de Air France, que ni siquiera fundamentó.

A continuación la parte demandante reproduce el e-mail N° 1 de Air France a Norma Alvarado, comunicándole las reservas hechas en Aerolíneas Argentinas, manifestándole que si la alternativa propuesta no satisface a sus necesidades debe contactarse con la oficina de Reservas y tiene derecho a una compensación. Hace presente que esta comunicación se efectuó con 24 horas de anticipación a la salida del vuelo. Ninguna de las tres proposiciones, esto es la cancelación de las reservas, el cambio de aerolíneas y el derecho a compensación que les asiste fue del agrado de sus representados.

Añade que sus representados, conscientes a la razón que les asistía, solicitaron la compensación ofrecida condicionada a conocer el monto de la misma y a que se le respetara el derecho a viajar en una aerolínea de similar nivel a Air France, al pago de alojamiento en caso que debieran esperar más de un día, al pago de la alimentación correspondiente y a la indemnización de perjuicios por el retraso que esa decisión significaba. A las 6.13 A.M. del 12 de octubre de 2017, a 14 horas de la salida del vuelo de regreso a Santiago de Aerolíneas Argentinas, se recibió el mail 2 de Air France, el que reproduce, que es encabezado con la frase “le rogamos no responda este correo electrónico” en que la aerolínea porteadora informa que lamentan no poder contestar oportunamente la solicitud de compensación efectuada por doña Norma Cecilia Alvarado Suarez, omitiendo las razones, por lo que sus representados se vieron obligados a aceptar la imposición de viajar en la aerolínea impuesta.

Expresa que los dos mails no son circunstanciales, sino que son una estrategia usada por la aerolínea para administrar los pasajeros a su antojo y la no respuesta debe entenderse como un acto de mala fe de dilatarla, de manera que transcurrieran las 14 horas para la salida del vuelo alternativo, de modo que sus representados se vieran obligados de aceptar la imposición de viajar en la aerolínea impuesta, sin recibir compensación alguna.

Manifiesta que el día 12 de octubre de 2017, al llegar al counter de Air France, en el aeropuerto de Barajas, en Madrid, sus



Foja: 1

representados se dieron cuenta que el vuelo reservado por ello en la citada aerolínea estaba siendo embarcado en ese momento y ante sus reclamos se les informa que no era posible embarcarlos en el vuelo por no figurar en la lista de pasajeros del vuelo y no teniendo otra alternativa, se presentaron en el counter del Aerolíneas Argentinas. Al respecto cita el artículo 1456 del Código Civil, según el cual la fuerza vicia el consentimiento cuando es capaz de producir una fuerte impresión en una persona de sano juicio, tomando en cuenta su edad, fuerza y condición. Es así que el Código Civil, ante el silencio de las normas aeronáuticas viene en imponer justicia ante un acto arbitrario y doloso de la aerolínea contratante. Menciona también el artículo 1458 del Código Civil, según el cual el dolo no vicia el consentimiento sino cuando es obra de una de las partes y cuando además aparece claramente que sin él no hubieren contratado, precepto aplicable al caso, pues Air France mediante maniobras dilatorias y antijurídicas puso a sus representados en la obligación de aceptar la cancelación de sus reservas y el cambio de aerolíneas.

Refiere que una vez que sus representados regresaron a Chile, Air France le envió el mail 3, de fecha 16 de octubre de 2017, no dando ningún fundamento fidedigno respecto de las razones que tuvieron para cancelarles la reserva, pero sosteniendo que el vuelo había sido anulado motivado por una huelga de operadores aéreos y que no podían responder favorablemente a su petición de compensación, ya que las circunstancias eran ajenas a Air France y que si tuvieron gastos de alimentación, hospedaje y/o transporte, que enviaran los recibos correspondientes, junto a la información bancaria completa para su consideración. Respecto a contenido del mail destacan dos afirmaciones; la primera que sus representados no tienen derecho a compensación y la segunda que el vuelo había sido anulado, ninguna de las cuales es veraz, porque sí sus representados tenían derecho a compensación porque la huelga de operadores aéreos no afectó el vuelo contratado por sus representados, ya que la huelga se inició el lunes 10 de octubre de 2017 y terminó el días martes siguiente a medio día y ellos viajaban el miércoles 12. El vuelo que sus representados contrataron con ocho meses de anticipación, el AF 1101 del día 12 de octubre de 2017 salió y llegó en hora programada a Paris, sin novedades.

Relata que sus representados inician su regreso a Chile en el vuelo AR 1133, Madrid-Buenos Aires, que arriba a Ezeiza después de 14 horas y 35 minutos, a las 4.20 horas AM del día viernes 13 de octubre de 2017, cansados por las horas de vuelo, el limitado espacio



Foja: 1

de sus asientos de clase económica, con un sistema de entretenimiento casi inexistente comparado con el de Air France; allí iniciaron una espera obligada hasta las 6.10 AM, hora establecida para el embarque a Santiago, pero a las 9.30 horas AM les informaron que los pasajeros en tránsito debían retirar sus maletas porque desde ese momento se declaraban en huelga. Entonces llamaron a sus familiares en Chile para que fueran a las oficinas de Air France y solicitaran la ayuda requerida y a las 10.19 horas AM Air France, a través de su Call Center les entregó tickets para Latam, vuelo LA 450, Buenos Aires-Santiago con salida a las 11 horas AM, pero cuando llegaron al counter de Latam, que quedaba en el terminal B, a unos 300 metro de distancia, el vuelo estaba cerrado; así la espera se prolongó seis horas más , pero gracias a las gestiones realizadas por sus familiares en Santiago, KLM les entregó vales de transporte, alojamiento y comida para el Hotel Dolmen de Buenos Aires, establecimiento que a la hora de llegada tenía cerrada su cocina, por lo que se alimentaron de sandwiches y bebidas, debiendo estar a las 4 horas AM del día siguiente, 14 de octubre de 2017 para salir rumbo a Santiago en el vuelo KLM N° KL 0701, a las 7.55 horas AM.

De acuerdo a lo relatado resulta que sus representados, adultos mayores se les privó de vivir cuatro días de sus vidas en la forma que ellos hubieran deseado.

A continuación resume los actos ilícitos de los cuales Air France es responsable:

a.- Cancelación extemporánea, unilateral y arbitraria de reservas realizadas con ocho meses de anticipación, con un aviso de solo 24 horas a la fecha de salida del vuelo sin dar fundamento.

b.- Adjudicación de nuevas reservas a sus representados en Aerolíneas Argentinas sin darles la oportunidad de hacer ver su desconformidad con esa medida, que era perjudicial para ellos, dada la diferencia existente entre una y otra aerolínea, especialmente en lo que se refiere a la sensación que sintieron sus representados durante su viaje de regreso.

c.- Respuesta extemporánea, con 12 horas de anticipación mediante la cual la demandada dio a conocer a su representada Sra. Alvarado la imposibilidad de responder en forma oportuna a su reclamo, en el cual su representada le hacía saber la aceptación de la negociación de la compensación ofrecida en el mail 1, en el sentido que se abriría una negociación destinada a conocer el monto de la misma y el cambio de



Foja: 1

Aerolíneas Argentinas por otra de nivel similar, más las indemnizaciones que una situación de este tipo ameritaba.

d.- Respuesta extemporánea del mail 3, de fecha 16 de octubre de 2017, cuando sus representados había llegado a Chile, en que Air France negaba la compensación por ella autorizaba en el mail 1, fundamentando ahora su negativa en la huelga de operadores aéreos en el aeropuerto Charles De Gaulle, lo que habría obligado a anular el vuelo convenido, lo que no era efectivo porque ambos vuelos salieron en fecha y hora a Chile, hecho que ellos presenciaron, sin perjuicio del oficio solicitado para que la Dirección Aeronáutica de Chile informe el mismo hecho respecto al vuelo AF 406, Paris-Santiago.

e.- Abandono absoluto de la aerolínea porteadora de sus representados por la huelga de Aerolíneas Argentinas en Buenos Aires, lo que les significó una angustiosa espera de 13 horas en el Aeropuerto de Ezeiza sin la debida atención y cuidado mínimo que les debía Air France a sus pasajeros ilícitamente traspasados, sin otorgarles alimentación, alojamiento, pasajes en una aerolínea de reemplazo, obligando a sus familiares en las oficinas de Air France la solución a sus problemas.

Expresa que la responsabilidad aeronáutica de transportar pasajeros y la carga respectiva importa la obligación para el explotador de una aeronave de resarcir o satisfacer todos los perjuicios irrogados a causa, con motivo u ocasión del ejercicio de la navegación aérea, esto es, la utilización de una aeronave según su destino y función específicos, encontrándose sometida a normas especiales que se apartan de las disposiciones del derecho común, que son el Convenio de Montreal de 1999.

En cuanto al derecho dice que no puede atribuirse al Derecho Aeronáutico autonomía respecto del derecho civil, porque aunque su normativa sea especial, no puede prescindirse de la riqueza interpretativa que tiene el derecho civil para ser aplicada como norma subsidiaria sobre toda norma especializada. Cita el artículo 126 del Código Aeronáutico, que define el transporte aéreo que define como “aquel en virtud del cual una persona, denominada transportador, se obliga, por cierto precio a conducir de un lugar a otro, por vía aérea, pasajeros o cosas ajenas y a entregar éstas a quienes vayan consignadas”. Se trata de un contrato de naturaleza bilateral y conmutativa, del cual nacen para el transportador dos obligaciones esenciales: una trasladar o conducir por vía aérea a pasajeros y, la otra, vigilar o proteger a la persona transportada; es decir el



Foja: 1

transportador tiene la obligación de proteger al pasajero de todos los riesgos que se presenten durante el trayecto. De manera que en el contrato de transporte pueden coexistir dos tipos de obligaciones, una obligación de resultado que es el acto de transportar al pasajero entre los puntos convenidos, incluyendo el procedimiento de embarque y desembarque en las condiciones establecidas en el contrato convenido y las obligaciones de medio o de servicio que también se incorporan en los actos de embarcar y desembarcar los pasajeros, procurando proteger y satisfacer los requerimientos de los pasajeros de acuerdo a la infraestructura de servicio que maneja la aerolínea.

En cuanto a la naturaleza objetiva o subjetiva de la responsabilidad aeronáutica es necesario distinguir respecto del cuerpo legal de que se trate; en Chile actualmente coexisten dos sistemas jurídicos que permiten encuadrar y sancionar la responsabilidad aeronáutica por el transporte aéreo de pasajeros: el Código Aeronáutico y el Sistema de Varsovia; el sistema de Varsovia considera dos sistemas de responsabilidad, una objetiva y otra subjetiva; la primera de ellas aplica las sanciones limitadas en el artículo 21 del Convenio y la segunda en el caso que el porteador actúe dolosamente en el cumplimiento del contrato de transporte, en cuyo caso no se aplican los límites establecidos en el artículo 21. El Código Aeronáutico es aplicable al transporte aéreo interno o de cabotaje, al transporte aéreo internacional no regulado por el Sistema de Varsovia y como fuente supletorio, en las materias atinentes a transportes regulados por el Sistema de Varsovia en las que éste ha guardado silencio. Por su parte, el Sistema de Varsovia se aplicará se aplicará a todo el transporte que cuadre con la definición contenida en el artículo 1° del Convenio de Varsovia y que se ejecute en alguno de los Estados que tengan la calidad de Alta Parte Contratante. Señala que la normativa a aplicar en la resolución de este caso es el Convenio de Varsovia y sus modificaciones posteriores, en especial el Convenio para la Unificación de ciertas Reglas para el Transporte Aéreo Internacional, aprobado en Montreal, Canadá, el 29 de mayo de 1999.

Respecto al incumplimiento que afectó a sus representados fue el retraso de 26 horas en su llegada a Chile, a lo que se hizo referencia precedentemente, por lo que solicita la aplicación de los artículos 19 y 22 números 1, 5 y 6 del Convenio, con el agravante de que los actos de la aerolínea portadora ameritan al afectado solicitar sanciones que puedan superar los límites establecidos en el artículo 22.



Foja: 1

Las sanciones de indemnización de perjuicios a que tienen derecho sus representados, por incumplimiento del contrato, el daño que se les causó por la pérdida de cuatro días de su vida, entre el 11 y el 14 de octubre de 2017, puede calificarse como menoscabo de la libertad personal y de su dignidad, al forzar su voluntad, mediante actos ilícitos destinados a impedir que ejerzan el legítimo derecho que tenían de convenir libremente las modificaciones que la demandante decidió libremente aplicar. Cuando hay dolo, sea que provenga por sí o por causas de sus dependientes o agentes en el ejercicio de sus funciones, en conformidad al Convenio, que sigue el Sistema de Varsovia , porque el transportista no podrá beneficiarse con la limitación o exoneración de su responsabilidad y responde a un sistema jurídico de naturaleza contractual y subjetiva; el retraso es una forma defectuosa de cumplimiento del contrato en su etapa de ejecución y constituye un derecho del pasajero a percibir la correspondiente indemnización cuando se ha producido, excepto en aquellas situaciones imprevisibles e irresistibles que han estado fuera de control del transportista. Reitera que el transportador, en el Convenio de Montreal repite, como lo hace el texto varsoviano, que el transportista es responsable por el retraso en el transporte de personas, equipajes y carga, o sea que se está ante una responsabilidad presunta de dicho transportista, el que puede exonerarse de ella si demuestra que él y sus dependientes tomaron las medidas razonablemente necesarias para evitar el daño o que les fue imposible adoptarlas. (artículo 19).

Manifiesta que cuando los hechos demuestran que existe una responsabilidad mutua o solidaria entre dos o más transportistas, con objeto de reforzar la protección del usuario, el artículo 41 establece un sistema de responsabilidad mutua y solidaria entre ambos transportistas, pudiendo dirigirse las protestas indistintamente a cualquiera de ellos, así como la acción por indemnización por daños se puede ejercitar contra el transportista de hecho o contractual, conjunta o separadamente, a elección del demandante; si se ejercita contra más de uno, la suma resarcible no puede exceder la cantidad mayor que pueda obtenerse de cualquiera de ellos y en todo caso ninguno responderá por una suma más elevada que la que correspondería en aplicación a los límites establecidos en el Convenio, salvo que hubiera existido dolo durante la ejecución del contrato ; el transportista demandado podrá ejercitar frente al otro las acciones de reembolso o pretensiones indemnizatorias que convengan a su derecho.



Foja: 1

Con fecha 18 de octubre de 2018 la parte demandada contestó la demanda, solicitando el rechazo de la misma, con expresa condenación en costas.

En primer lugar dice que las aseveraciones de los demandantes no son efectivas y sepan controvertidas a continuación.

Dice que los problemas para el demandado, según ellos, comenzaron 24 horas antes de iniciar el vuelo de regreso a Chile, cuando doña Norma Cecilia Alvarado Suárez recibió un mail por parte de Air France donde se le informaba la cancelación de sus reservas, es decir el 11 de octubre de 2017, sin embargo se les informó que se les había reservado un espacio en el vuelo AR 1133 Madrid Buenos Aires, en combinación con el vuelo AR 1282 Buenos Aires, ambos de Aerolíneas Argentinas. El horario de llegada a Santiago sería el 13 de octubre de 2017 a las 8.30 horas AM, en un horario y fecha similar a las reservas que se le habían cancelado. Los demandados imputan que esa situación, según ellos irregular, se debe a la diferencia entre ambas aerolíneas, lo que no es efectivo. Manifiesta que los demandantes dicen haberse dirigido al counter de Air France a objeto de exigir el cumplimiento del contrato convenido o negociar otra alternativa, sin embargo terminaron por abordar el vuelo de Aerolíneas Argentinas. Agregan los demandantes que con fecha 16 de octubre de 2017, Air France les envió un mail indicándoles que la cancelación de sus reservas al vuelo fue debido a que había sido anulado por una huelga de operadores aéreos y que no tenían derecho a compensación. Además los demandantes relatan que no pudieron realizar la combinación con el vuelo AR 1282, desde Buenos Aires a Santiago toda vez que a los pasajeros en tránsito se les informó que Aerolíneas Argentinas se encontraba en huelga, lo que representa un caso fortuito o fuerza mayor no imputable a Air France. Producto de lo anterior, esto es de la huelga de Aerolíneas Argentinas, su representada entregó a los demandantes tickets para volar en vuelo LA 450 Buenos Aires- Santiago de la línea aérea LATAM, sin embargo, por la demora de los demandantes cuando llegaron al counter éste estaba cerrado, lo que no puede ser atribuido a la demandada. Finalmente y por gestiones realizadas por Air France los demandantes viajaron en el vuelo KL 0701 de KLM hacia Santiago. Los demandantes imputan a su representada que siendo adultos mayores se les privó de vivir cuatro días de sus vidas de la manera que ellos hubieran deseado y se les privó del buen recuerdo a que tenían derecho a guardar.



Foja: 1

A continuación la demandada esgrime sus alegaciones o defensas.

Dice que la normativa aplicable es el Convenio de Montreal, el cual fue promulgado por Chile con fecha 24 de marzo de 2009 y publicado en el Diario Oficial de 19 de mayo del mismo año y los demandado deben probar todos y cada uno de los hechos y consecuencias que se plantean en la demanda.

Expresa que su representada no incurrió en incumplimiento contractual alguno, puesto que su obligación era trasladar a los demandantes en los tramos ya señalados; agrega que es usual que las compañías de aviación celebren convenios, en virtud de los cuales se comprometen recíprocamente a transportar pasajeros de otras compañías cuando a ellas no les resulta posible efectuarlos. Lamentablemente, señala que se produjo una situación que afectó a los demandantes, toda vez que el día 10 de octubre de 2017 existió una huelga de controladores aéreos, lo que produjo un desorden en los vuelos de los días siguientes; por ese motivo, los pasajeros del vuelo AF del día 12 de octubre de 2017 debieron ser desembarcados pero inmediatamente se les ofreció una nueva reservación, según la disponibilidad de las otras líneas aéreas, siendo el actuar de su representada diligente; o sea que el desembarco de los pasajeros se debió a la huelga del día 10 de octubre de 20127 de los controladores aéreos (Código ATC).

Refiere que en el aeropuerto de Buenos Aires, debido a que los demandantes perdieron el vuelo de Latam por su propia negligencia, su representada les gestionó su regreso vía la línea aérea KLM, entregándoles vales de transporte, alojamiento y comida en el Hotel Dolmen de la ciudad de Buenos Aires.

A continuación recalca que en el sitio web de su representada advierte la situación ocurrida y la solución que se debe adoptar.

En seguida opone la excepción perentoria de existencia de límite legal del monto a indemnizar hace presente que en conformidad al artículo 19 del Convenio de Montreal por no haber existido culpa alguna en la ejecución del contrato por parte de su representada, no existe para ella responsabilidad alguna y reproduce dicho artículo. Agrega que el artículo 22 del referido convenio, que establece los límites de responsabilidad respecto al retraso el equipaje y carga, en caso de daño causado por retraso en el transporte de personas, la responsabilidad del transportista se limita a 4.150 derechos especiales de giro por pasajero.



Foja: 1

A continuación opone la excepción perentoria de inexistencia de culpa o dolo en el actuar de su representada, debiendo recaer la prueba del dolo o culpa en los demandantes, por disposición legal y el tribunal deberá determinar, de acuerdo a la prueba rendida por los demandantes si existió o no un comportamiento o actuar negligente y no apegada a los procedimientos establecidos por parte de su representada, por tratarse de responsabilidad objetiva.

En subsidio de lo señalado precedentemente hace presente que los daños alegados por los demandantes son improcedentes e inexactos. Así no existe claridad en los conceptos que se reclaman: 12.000 derechos especiales de giro a cada uno de los demandantes (4) en razón de los daños dolosamente causados y 4.000 derechos especiales de giro a cada uno, por daño moral. No existe claridad cuál sería el concepto por el cual se demanda los 12.000 derechos especiales de giro para cada uno, si es daño moral o daño emergente, ya que luego se solicita un monto de 4.000 derechos especiales de giro para cada uno por concepto de daño moral. Ambos montos son abusivos.

Expresa que el daño moral invocado por los demandantes sería por afectar definitivamente el hermoso recuerdo que estos adultos mayores esperaban guardar para el resto de sus días, sin explicar en qué consistió, de manera que no concurre ninguno de los presupuestos esenciales de la responsabilidad civil contractual.

Por último hace presente que este tribunal es incompetente para conocer los hechos materia de la presente causa, toda vez que esta materia se encuentra regulada en la Ley de Protección al Consumidor N° 19.496, cuyo artículo 1° prescribe: “La presente ley tiene por objeto normar las relaciones entre consumidor y proveedores, establecer las infracciones en perjuicio del consumidor y señalar el procedimiento aplicable en estas materias” y de acuerdo a ello, el tribunal competente es el que indica el artículo 50ª: “Los jueces de policía local conocerán de todas las acciones que emanan de esta ley, siendo competente aquél que corresponda a la comuna en que se hubiere celebrado el contrato respectivo, se hubiere cometido la infracción o dado inicio a su ejecución a elección del actor”.

A continuación cita y reproduce los artículos 1 y 2 del Convenio de Montreal.

Concluye manifestando que faltan los requisitos legales para que exista responsabilidad civil contractual por parte de Air France. No existe ningún incumplimiento contractual en la prestación del servicio



Foja: 1

ofrecido, esto es el transporte aéreo; tampoco existe dolo o culpa por parte de su representada y ésta no tiene obligación alguna de indemnizar de acuerdo a lo que prescribe el artículo 19 del Convenio de Montreal, por no haber existido culpa alguna en la ejecución del contrato de transporte, que prescribe: “El transportista es responsable del daño ocasionado por retrasos en el transporte aéreo de pasajeros, equipaje o carga. Sin embargo el transportista no será responsable del daño ocasionado por retrasos si prueba que él y sus dependientes u agentes adoptaron todas las medidas que eran razonablemente necesarias para evitar el daño o que les fue imposible adoptarlas, a unos y otros dichas medidas”.

Con fecha 15 de noviembre de 2018 el apoderado de los demandantes replicó ratificando en todos sus puntos antes expuestos e incorporando los siguientes hechos:

1.- El mail enviado por Air France en que informa a sus representados la cancelación de sus reservas pasó por alto los derechos de los pasajeros afectados por no haber pedido las disculpas correspondientes y sin entregar los fundamentos que justificaban la cancelación de las reservas, sin ofrecer algunas medidas paliativas.

2.- La demandada sostiene que no existe diferencia entre Air France y Aerolíneas Argentinas, lo que no se condice con las calificaciones internacionales alcanzadas por ambas aerolíneas en los rankings internacionales.

3.- Sus representados, en conocimiento que estaban embarcando los vuelos AR 1133 de Aerolíneas Argentinas y el AF 1101 de Air France, ambos en el aeropuerto de Madrid se dirigieron al counter de Air France a fin de que se les respetara el contrato o, en caso negativo, negociar directamente con ellos el regreso a Chile, lo que fue respondido negativamente por los funcionarios del mesón, diciéndoles que no existían reservas a su nombre, cerrando la posibilidad de negociar una solución distinta a la que se le había ofrecido.

4.- La demandada sostiene que los demandantes afirman que Air France mostró durante la ejecución del contrato un desorden administrativo que no puede ser calificado como circunstancial, sino producto de un calculado plan de desinformación hacia sus representados destinado a crear un estado de impotencia objeto que ellos renuncien a cualquier intención de oponer resistencia a las arbitrariedades cometidas por la aerolínea.



Foja: 1

5.- La demandada sostiene que la huelga de Aerolíneas Argentinas es un hecho fortuito de fuerza mayor que no pudo ser previsto por la demandada, aseveración absolutamente falsa habita cuenta de factores de todos conocidos de la aerolínea impuesta como alternativa. No es posible atribuir a causa de fuerza mayor un estado financiero permanentemente deficitario y menos extrañarse de las frecuentes huelgas de su personal. Agrega que el hecho que la demandada esté asociada a KLM permite suponer que ambas aerolíneas cuenten con oficinas en Buenos Aires y counters en el aeropuerto de esa ciudad, permitiendo suponer que tiene infraestructura suficiente en el aeropuerto para garantizar a los pasajeros transferidos una adecuada atención, lo cual no sucedió cuando sus representados fueron abandonados en el aeropuerto de Buenos Aires.

6.- Es falsa la aseveración hecha por la demandada referente a que les entregó tickets para volar por Latam y éstos, por negligencia habrían perdido el vuelo, puesto que fueron sus familiares los que hicieron las gestiones en Santiago tendientes a lograr que se les consiguiera un cupo en el vuelo de Latam a Santiago, solución que llegó tarde.

7.- Conforme al artículo 19 del Convenio de Montreal la demandada deberá probar que su personal hizo todo lo razonablemente posible para evitar los daños causados a los pasajeros.

8.- El trasladar a los pasajeros al destino convenido no significa haber dado cumplimiento al contrato de transporte si ese cumplimiento no es oportuno y si no se ha dado cumplimiento al debido servicio.

9.- El contrato de transporte es una convención entre las partes y ambas deben convenir cualquier modificación que en él se introduzca, debiendo la aerolínea establecer el diálogo necesario donde quede constancia de los acuerdos a que arriben las partes, lo que no ocurrió.

10.- La demandada señala que no le cabe responsabilidad en el retardo ni en los daños morales sufridos por los demandantes, pero es ella quien deberá probar si adoptó las medidas necesarias para evitar causarles daños y, si no es así, debe asumir la responsabilidad por la cancelación de las reservas de sus representados, sin fundamento alguno. La huelga de los operadores se verificó el 10 de octubre de 2017 por lo que la demandada tuvo tres días para intentar convenir con sus representados un acuerdo conveniente para ambas partes.



Foja: 1

11.- La mayor parte de los ilícitos fueron realizados por los demandados haciendo comunicaciones vía mail, pero otros ilícitos se concretaron mediante la abstención en la ejecución de los actos debidos.

12.- La indemnización de perjuicios por incumplimiento de contrato y el daño moral son solicitados como consecuencia del retraso sufrido en su viaje de regreso a Chile y por los días de vida perdido por cada uno de sus representados; en cuanto al daño moral consiste en que haya sido afectado un recuerdo tan hermoso como había sido ese viaje, salvo los últimos días. En razón del dolo ya expuesto el artículo 19 del Convenio de Montreal dispone que la demandada debe responder por el atraso, pero en caso de haber actuado dolosamente su responsabilidad puede ser exigida por sobre los límites establecidos en el artículo 22 N° 1 para ese incumplimiento, además de abrirse a la posibilidad de demandar el daño moral.

Con fecha 28 de noviembre de 2018 la parte demandada duplicó, ratificando las alegaciones y defensas deducidas en la demanda, haciendo presente, en relación a lo expresado por el actor en su réplica, lo siguiente:

1.- No existe arbitrariedad en los actos de su representada puesto que informó prudentemente a los demandantes la cancelación de las reservas, dándole la solución de ser embarcados en un vuelo con similar horario y fecha.

2.- Los hechos han sido totalmente controvertidos.

3.- Su representada mostró siempre disposición de ayudar a los demandantes, reservándoles espacio en el vuelo AR 1133 Madrid – Buenos Aires en combinación con el vuelo AR 1282, Buenos Aires Santiago, ambos pertenecientes a Aerolíneas Argentinas.

4.- Los demandantes reconocen que abordaron el vuelo ofrecido por la demandada en Aerolíneas Argentinas.

5.- En cuanto a lo señalado en el escrito de réplica, letra d), lo que trata la demandante es señalar que su representada en su escrito de contestación asumió que existía escaso control sobre los procedimientos administrativos, lo que es falso, puesto que su representada tiene control sobre sus vuelos y operaciones y gestionó el vuelo de regreso a los demandantes en Aerolíneas Argentinas.



Foja: 1

6.- La huelga de Aerolíneas Argentinas es un caso fortuito o fuerza mayor y no puede atribuirse a su representada el mal estado de la referida aerolínea.

7.- No puede atribuirse a Air France el hecho de haber embarcado a los demandantes en Aerolíneas Argentinas.

8.- En ningún caso su representada abandonó a los pasajeros en el aeropuerto de Buenos Aires y fue su representada quien gestionó primero los vuelos en Latam y KLM.

9.- No es efectivo que lo expresado por los demandantes respecto a que el vuelo de Latam coordinado por su representada llegó tarde, pues fueron ellos los negligentes en haberse demorado en llegar al counter.

10.- No es efectivo que su representada da por establecido que los pasajeros deben informarse a través de la página web de las posibles modificaciones, pues ellos mismos afirman que la demandada les comunicó vía correo electrónico la cancelación de los vuelos.

11.- La circunstancia invocada por los demandantes la inversión que significa a los pasajeros provenientes de países latinoamericanos el financiar un viaje a Europa no tiene relación alguna en otorgar una indemnización más allá de lo establecido.

12.- Controvierte además, de lo señalado precedentemente, los expuestos por los demandantes en su réplica.

Con fecha 2 de enero de 2019 tuvo lugar la audiencia de conciliación decretada en autos, con asistencia de ambas partes, no lográndose la conciliación.

Se recibió la causa a prueba, que modificados por haberse acogido parcialmente el recurso de reposición interpuesto por la demandada, quedan fijados como hechos pertinentes, sustanciales y controvertidos los siguientes:

1.- Hechos y circunstancias que configurarían la responsabilidad civil contractual de la parte demandada y el derecho de los demandantes a exigir el resarcimiento de los perjuicios por los daños que le habría provocado la cancelación de reserva inicial y una nueva reserva de vuelos efectuada por aerolíneas Air France.

2.- Existencia de una relación de causalidad entre los daños y perjuicios que habrían sufrido los demandantes, con un eventual actuar negligente de la parte demandada.



Foja: 1

3.- Existencia, origen, naturaleza y monto de los daños y perjuicios demandados por los actores.

4.- Naturaleza, cláusulas y estipulaciones del contrato de transporte que dio origen al servicio prestado a los demandantes por la demandada.

5.- Efectividad de darse los presupuestos para concurrir el caso fortuito o fuerza mayor, naturaleza, circunstancias y características.

Se rindió la prueba que consta en autos

Estando el proceso en estado, se citó a las partes a oír sentencia.

CONSIDERANDO:

PRIMERO: Que son hechos de la causa por no estar controvertidos por las partes: 1.- Que doña Norma Cecilia Alvarado Suárez, don Samuel Patticio Zenteno Espejo, doña Patricia Cecilia Cisternas Aravena y doña Wanda del Carmen Acuña Langtri tenían boletos aéreos en Air France, vuelo AF 1101 Madrid Paris, con combinación con el vuelo Paris Santiago para el día 12 de octubre de 2017. 2.- Que Air France les comunicó vía correo electrónico el día 11 de octubre de 2017 la cancelación de las reservas antedichas y que se les había reservado espacio en el vuelo de AR 1133 Madrid-Buenos Aires, en combinación con el vuelo AR 1282 Buenos Aires Santiago, ambos pertenecientes a Aerolíneas Argentinas. 3.- Que los demandantes abordaron el vuelo AR 1133 Madrid Buenos Aires de Aerolíneas Argentinas llegando el día 13 de octubre de 2017 al Aeropuerto de Ezeiza. 4.- Que los demandantes no pudieron abordar el vuelo AR 1282 de Aerolíneas Argentinas que los traería de vuelta a Santiago, debido a que mientras se encontraban en tránsito en el Aeropuerto de Ezeiza el personal de dicha aerolínea se declaró en huelga. 5.- Que se proporcionó a los demandantes, ante la imposibilidad de retornar en el vuelo antes señalado a Santiago, tickets aéreos para que se embarcaran en un vuelo de Latam para regresar a Santiago, pero que no pudieron abordar porque al llegar al counter correspondiente, éste estaba cerrado. 6.- Que al no poder regresar el día 13 de octubre de 2017 a Santiago de Chile, se proporcionó a los pasajeros un pasaje para que retornaran en el vuelo de KLM N° KL 0701 cuya salida estaba programada para las 7.55 horas AM del día 14 de octubre de 2017, además de vales de transporte, alojamiento y comida para el Hotel Dolmen de Buenos Aires.



Foja: 1

SEGUNDO: Que la legislación aplicable al presente caso es el Convenio para la unificación de ciertas reglas para el transporte aéreo internacional adoptado en Montreal, Canadá, el 28 de mayo de 1999, promulgado por el gobierno de Chile el 24 de marzo de 2009 y publicado en el Diario Oficial del 19 de mayo de 2009, que establece en su artículo 1°, ámbito de aplicación: que el presente convenio a todo transporte internacional de personas, equipaje o carga efectuado en aeronaves, a cambio de una remuneración; que para los fines del presente Convenio, la expresión transporte internacional significa todo transporte en que, conforme a lo estipulado por las partes, el punto de partida y el punto de destino, haya o no interrupción en el transporte o transbordo, están situados bien en el territorio de los Estados Partes, bien en el territorio de un solo Estado Parte.

TERCERO: Que las partes de este juicio celebraron un contrato de transporte aéreo en que la demandada se obligó a transportarlos en el vuelo de regreso a Santiago de Chile partiendo del Aeropuerto Adolfo Suárez Barajas, Madrid, España, el 12 de octubre de 2017 llegando al Aeropuerto Charles de Gaulle, Paris, el 12 de octubre de 2017 y partiendo del Aeropuerto Charles de Gaulle de Paris, Francia el 12 de octubre de 23017 para llegar al Aeropuerto Arturo Merino Benítez, de Santiago, Chile el día 13 de octubre de 2017, obligándose los demandantes a pagar el precio convenido.

CUARTO: Que no está controvertido en este juicio el hecho de que los demandantes cumplieron con la obligación que para ellos emanaba del contrato de transporte aéreo, consistente en pagar el precio convenido.

QUINTO: Que corresponde analizar si la parte demandada cumplió con la obligación que para ésta emanaba del contrato antes referido y en caso de no haberlo hecho, si este incumplimiento fue culpable o doloso.

SEXTO: Que con el documento legalmente acompañado a los autos y no objetado de contrario consistente en el denominado "Mail 1", por los demandantes se acredita que con fecha 11 de octubre de 2017 la demandante doña Norma Alvarado recibió un correo electrónico de "Air France información Vuelo", cuyo texto reza "Estimado Señor/ Estimada Señora Alvarado, tras un problema operacional, lamentamos comunicarle (s) que no podemos acomodarle en su vuelo original AF1101 Jue 12 Octubre 17 MAD-CDG. Le (s) rogamos disculpen las molestias. Les informamos de que hemos efectuado una nueva reserva en el/los vuelo(s) siguiente (s). Información de nueva (s)



Foja: 1

reserva (s): De Madrid (Mad) A Buenos Aires (EZE) Vuelo n° AR1133, Salida Jue 12 Octubre 17 20:10 Llegada Vie 13 Octubre 17 04:20 Operado por Aerolíneas Argentinas. De Buenos Aires (EZE) a Santiago (SLC) Vuelo n° AR1282, Salida Vie 13 Octubre 17 06:10 Llegada Vie 13 Octubre 17 08.30 Operado por Aerolíneas Argentinas.

SÉPTIMO: Que con el documento acompañado legalmente por los demandantes y no objetado de contrario, que denominan "Mail 2" se acredita que doña Isabella Céspedes, de Servicio al Cliente envió a la Señora Alvarado el siguiente correo electrónico: "Le agradecemos su mensaje y le presentamos nuestras sinceras disculpas por las molestias ocasionadas en torno a la situación que nos comenta con la cancelación de su vuelo. Debido a la huelga de controladores aéreos, que afectó a todas las compañías aéreas, debemos anular nuestro vuelo. Entiendo su descontento pero no puedo responder a su petición de compensación, ya que las circunstancias eran ajenas a Air France. De igual forma, si tuvo gastos de alimentación, hospedaje y/o transporte, favor enviarnos los recibos correspondientes, junto a su información bancaria completa (incluyendo Nombre Banco tipo y número de cuenta y su RUT) para nuestra consideración. Air France/KLM le agradece su confianza Señora Alvarado. Esperamos verle próximamente, a bordo de nuestros aviones".

OCTAVO: Que con el documento legalmente acompañado a los autos por la parte demandante y no objetado de contrario, signado con el número 8 del primer otrosí de la demanda, se acredita que el vuelo de Air France 1101 que el Aeropuerto Barajas de Madrid al Aeropuerto Charles de Gaulle salió el jueves 12 de octubre de 2017 a las 8.15 PM para llegar a las 10.20 PM.

NOVENO: Que se encuentra acreditado en autos con el documento legalmente acompañado por la parte demandada y no objetado de contrario, que el martes 10 de octubre los controladores aéreos en Francia se sumaron a la convocatoria de la huelga general del sector servicios que se realizará ese día y terminará la mañana del 11 del día siguiente y que ha impuesto a las aerolíneas una reducción de sus programas de vuelo del 30% en nueve de los aeropuertos franceses más importantes.

DÉCIMO: Que en consideración a lo razonado precedentemente, esta sentenciadora ha llegado a la conclusión que la parte demandante incumplió el contrato de transporte aéreo internacional celebrado con la demandada.



Foja: 1

DÉCIMO PRIMERO: Que procede ahora dilucidar si el referido incumplimiento der parte de la parte demandada produjo perjuicio a los demandados de autos.

DÉCIMO SEGUNDO: Que es un hecho no controvertido en la causa que la parte demandada proporcionó a los demandantes boletos aéreos para embarcarse en el Aeropuerto Adolfo Suárez de Barajas, Madrid con destino al Aeropuerto de Ezeiza de Buenos Aire, República Argentina en el vuelo AR 1133 que despegaba el día 12 de octubre de 2017 a las 20.10 horas PM con combinación en este último aeropuerto para embarcarse en el vuelo AR 1282 de 13 de octubre de 2017 que despegaría el 13 de octubre a las 06.10 horas AM.

DÉCIMO TERCERO: Que al proporcionarle los referidos pasajes aéreos para despegar desde el Aeropuerto Barajas de Madrid España, retornando a Santiago de Chile el mismo día que debía despegar del primero de los aeropuertos mencionados con llegada al aeropuerto de destino los vuelos de Air France contratados por los demandantes y que fueron cancelados tal como se ha dicho precedentemente, la parte demandada no causó perjuicio alguno a estos últimos.

DÉCIMO CUARTO: Que con los documentos legalmente acompañados a los autos por la parte demandante y no controvertidos por la demandada y más, aun siendo los hechos a que se refieren los referidos documentos reconocidos por esta última, se acredita que el día 13 de octubre de 2017 tuvo lugar una huelga de los trabajadores de Aerolíneas Argentinas, siendo cancelados los que estaban programados ese día, entre los que se encontraba aquél en que tenían que embarcarse los demandados con destino a Santiago de Chile.

DÉCIMO QUINTO: Que la circunstancia de haberse declarado una huelga de los trabajadores de Aerolíneas Argentinas que afectó a los pasajeros en tránsito que se encontraban en el Aeropuerto de Ezeiza y que les impidió embarcarse en sus respectivos vuelos, entre los cuales se encontraban los demandantes de autos, los que no pudieron regresar, constituye un caso de fuerza mayor o caso fortuito, que están definidas en nuestro Código Civil como el imprevisto a que no es posible resistir, como un naufragio, un terremoto, los actos de autoridad ejercidos por un funcionario público, etc...

DÉCIMO SEXTO: Que si bien hubo un incumplimiento por parte de la demandada respecto del contrato de transporte aéreo internacional celebrado con los demandantes, éste se debió a caso fortuito o fuerza mayor, circunstancia ésta que elimina la relación de causalidad entre el perjuicio que pudiera haberse ocasionado con el retardo, pues éste



Foja: 1

no se debió a la acción de la línea aérea, sino a una circunstancia enteramente ajena al transportista primitivo, esto es a la demandada Air France, razón por la cual procede rechazar la demanda de autos.

DÉCIMO OCTAVO: Que incumbe probar las obligaciones o su extinción al que alega aquéllas o ésta.

DÉCIMO NOVENO: Que la restante prueba aparejada a los autos, en nada altera lo decidido en este fallo.

Y, de conformidad, además, a lo dispuesto en los artículos 45, 1437, 154, 1698, 1700 y 1702 del Código Civil, 1 y 19 del Convenio de Montreal, 144, 160, 169, 170, 254 y siguientes, 342 y 346 N° 3 del Código de Procedimiento Civil, se declara:

1.- Que se rechaza la demanda interpuesta por los demandantes en su escrito de fecha 08 de febrero de 2018.

2.- Que no se condena en costas a los demandantes por estimarse que tuvieron motivos plausibles para litigar.

Regístrese.

PRONUNCIADA POR DOÑA XIMENA DÍAZ GUZMÁN, JUEZA SUBTROGANTE. AUTORIZA DON CHRISTIAN VIERA NARANJO, SECRETARIO SUBROGANTE.

Se deja constancia que se dio cumplimiento a lo dispuesto en el inciso final del art. 162 del C.P.C. en **Santiago, dieciocho de Febrero de dos mil veintiuno**



