Santiago, trece de abril de dos mil veintiséis.

Vistos:

Se reproduce la sentencia en alzada, con excepción de sus fundamentos 12° a 25°, que se eliminan.

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

1° Que a los hechos establecidos por el juez de primera instancia, necesario resulta agregar que ante la imposibilidad de efectuar el viaje en la fecha originalmente programada a consecuencia de los cierres derivados de la pandemia -hecho ya demostrado-, se ofreció a los interesados el cambio de fecha en oportunidades que no habrían resultado cómodas para los actores, razón por la cual se les dejó los billetes abiertos por un año completo, que corresponde a una de sus pretensiones, sin que manifestaran en ninguno de los casos señalados, su intención de usarlos.

También es un hecho demostrado en autos, que los pasajes adquiridos tenían restricciones de cambio, por haber sido comprados en el valor económico.

2° Que las situaciones derivadas de la pandemia no pueden ser simplemente calificadas de infracciones a la buena fe, porque tal evento constituyó -que duda cabe- un caso de caso fortuito o fuerza mayor, porque las medidas adoptadas por las autoridades para la protección de la población incluyeron restricciones de ingreso y egreso al país, así como limitaciones de movimiento que no podían ser desconocidas por ninguna de las partes involucradas en los hechos que se conocen en este juicio. No se trata tan solo de un asunto de buena o mala fe, sino que de la forma en que cada parte que intervino en el negocio turístico comprendió la adecuación que debía hacer de los vuelos contratados, con sus respectivas restricciones, al nuevo escenario mundial.

3° Que, al respecto, se advierte de la prueba documental incorporada en el proceso que, una vez constatada la imposibilidad del vuelo originalmente contratado, se informó a los consumidores sobre el problema suscitado y se plantearon varias otras fechas para poder hacer un cambio sin costo adicional, lo que se reiteró en diversos correos que se remitieron a los interesados, sin

Este documento tiene firma electrónica y su original puede ser validado en http://verificadoc.pjud.cl

Código: YXYGCBKUFQY

obtenerse respuesta concreta. En cada comunicación se advierte que se ofrecían las opciones disponibles, más próximas a su plan original.

Por su parte, se aprecia de los tickets que estos fueron adquiridos en la categoría Economy y que en la política de cambios y cancelaciones informada se lee que: 1) en caso de querer cambiar fecha o itinerario, tanto la aerolínea como la intermediaria Despegar, cobrarían cargos por gastos administrativos y que a eso debía agregarse el mayor valor que pudiera tener la tarifa del nuevo vuelo. 2) Se indica que los pasajes no son reembolsables en caso de cancelación.

4° Que la materia que nos convoca se encuentra reglada no solo por la Ley de Protección al Consumidor, sino que en primer término, por el Código Aeronáutico. En este último, se establece en su artículo 127, que el transportador *"…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."*

Como se aprecia, la alegación de los pasajeros de no empecerles el motivo que conllevó la suspensión del vuelo no es admisible.

Por otra parte, la disposición del artículo 133 J del Código Aeronáutico, plantea una situación que puede resultar atinente al caso concreto. En esa norma se contempla el caso de modificación de la fecha de un vuelo o la devolución del monto pagado cuando el pasajero está impedido de viajar por un evento médico. No es la misma situación, pero lo que causó el Covid 19, fue la adopción de medidas urgentes precisamente para proteger la salud de las personas, lo que fue un hecho público y notorio. En la situación en estudio, el legislador establece dos soluciones: modificar la fecha de viaje o bien, optar por la devolución del monto pagado, dentro del plazo de 30 días a contar de la fecha programada del viaje original. Se contempla la obligación del pasajero de pagar la diferencia de valor cuando el cambio se realice por un billete de pasaje de mayor valor y, además, se establece plazo de 1 año para fijar la nueva fecha de viaje.

Este documento tiene firma electrónica y su original puede ser validado en http://verificadoc.pjud.cl

Código: YXYGCBKUFQY

Como se aprecia, las opciones que ofreció la línea aérea se apegan al principio que subyace en esta disposición que aparece, además, adecuada a la situación que se vivió.

En el caso concreto, se ofreció primero el cambio a otras fechas que señaló como disponibles la aerolínea, lo que no habría sido satisfactorio para los clientes, de modo que mejor se dejó los billetes aéreos abiertos por un año completo, lo que no fue usado por los pasajeros quienes después, prefirieron recibir la devolución del dinero.

5° Que, como corolario de lo hasta aquí señalado, ocurre que las opciones propuestas por la aerolínea eran razonables, siendo también efectivo que la ley sanciona el enriquecimiento sin causa, pero de cada parte involucrada en un negocio. Debido a ello, habiéndose planteado las opciones a tiempo por la aerolínea y, decidido la devolución, con demora por los clientes que primero protestaron por las fechas para reprogramar el viaje, sumado al hecho de tratarse de un vuelo en clase económica, estas sentenciadoras estiman que no se ha incurrido en infracción alguna por la demandada que trató de obtener una solución al problema que no solo afectó a los actores de autos, sino que a miles de personas en todo el mundo.

Sin embargo, corresponde atajar el enriquecimiento sin causa que conlleva el pago de pasajes que, en definitiva, no pudieron ser utilizados por la falta de entendimiento oportuno que pudieron adoptar las partes ante esta situación que aparecía como nueva en el horizonte de sus pretensiones, razón por la cual, se ordenará la devolución del valor de los pasajes pagados, con el descuento mínimo pactado en el contrato de transporte de 2020, atenta su categoría, pero reajustado desde la fecha de notificación de la demanda, si dicha devolución no se hubiera cumplido con anterioridad. En caso de ser constituida en mora en la etapa de cumplimiento, la demandada deberá pagar intereses corrientes para operaciones reajustables desde la mora al pago efectivo.

Tanto por no verificarse la infracción denunciada, cuanto por no haberse demostrado, corresponde desechar lo pedido por concepto de daño moral.

Este documento tiene firma electrónica y su original puede ser validado en http://verificadoc.pjud.cl

Código: YXYGCBKUFQY

Por estas consideraciones y de acuerdo, además, a lo prevenido en el artículo 32 y siguientes de la Ley 18.287, **se revoca** la sentencia apelada de veintidós de febrero de dos mil veintitrés, pronunciada por el Primer Juzgado de y Policía Local de Las Condes, en la parte que accedió a la querella infraccional, decidiéndose en cambio que aquella queda rechazada, absolviéndose a la denunciada.

En cuanto a la demanda civil, **se declara** que aquella queda acogida, solo para la restitución del dinero pagado por los pasajes, para evitar el enriquecimiento sin causa, de modo que la condena se impone a la demandada para que proceda a la restitución del valor de los pasajes, sin tasas de embarque, que ya fueron pagadas y salvo que la restitución del valor de los pasajes se haya materializado con anterioridad. Se rechaza el daño moral cobrado.

La suma ordenada pagar deberá serlo con el reajuste e intereses que se establecen en el motivo 5° de esta sentencia; y, sin costas, por haberse actuado con fundamento plausible.

Acordada con el voto en contra del abogado señor Miseroni Radatz, quien estuvo por confirmar la sentencia en alzada, en virtud de sus propios fundamentos, pero rebajando la multa impuesta a 30 UTM por estimarlo más acorde a la entidad de la infracción cometida y a las especiales circunstancias de su comisión; y, revocando el daño moral, por coincidir con el presente fallo en el sentido que tal no fue probado.

Regístrese y devuélvase.

Redactó la ministra Carolina Vásquez Acevedo.

N°2104-2023 Policía Local.

Pronunciada por la Décima Tercera Sala de la Corte de Apelaciones de Santiago integrada con los ministros Carolina Vásquez Acevedo, Andrea Soler Merino y abogado integrante Adelio Misseroni Raddatz.

Este documento tiene firma electrónica y su original puede ser validado en http://verificadoc.pjud.cl

Código: YXYGCBKUFQY

Carolina Soledad Vásquez Acevedo
Ministro
Corte de Apelaciones
Trece de abril de dos mil veintiséis
13:03 UTC-4

ANDREA PAOLA SOLER MERINO
Ministro(S)
Corte de Apelaciones
Trece de abril de dos mil veintiséis
08:54 UTC-4

Adelio Emilio Misseroni Raddatz
Abogado
Corte de Apelaciones
Trece de abril de dos mil veintiséis
08:52 UTC-4

Maritza Verónica Donoso Ortiz
Secretario(a)
Corte de Apelaciones
Trece de abril de dos mil veintiséis
13:18 UTC-4

Este documento tiene firma electrónica y su original puede ser validado en http://verificadoc.pjud.cl

Código: YXYGCBKUFQY

Pronunciado por la Decimotercera (zoom) Sala de la C.A. de Santiago integrada por Ministra Carolina Soledad Vasquez A., Ministra Suplente Andrea Paola Soler M. y Abogado Integrante Adelio Misseroni R. Santiago, trece de abril de dos mil veintiseis.

En Santiago, a trece de abril de dos mil veintiseis, notifiqué en Secretaría por el Estado Diario la resolución precedente.

Este documento tiene firma electrónica y su original puede ser validado en http://verificadoc.pjud.cl

Código: YXYGCBKUFQY