

Santiago, tres de septiembre de dos mil veintiséis.

Vistos:

Se reproduce la sentencia en alzada,

Y SE TIENE ADEMÁS PRESENTE:

PRIMERO: Que, en los autos sobre querella infraccional e indemnización de perjuicios, Rol 32.539-15-2022, del Tercer Juzgado de Policía Local de Las Condes, el abogado [REDACTED] interpone recurso de apelación contra la sentencia dictada el siete de marzo de dos mil veintitrés, que rechazó la querella infraccional y demanda civil de su representado en contra de [REDACTED], solicitando se revoque en todas sus partes y, en su lugar, se acoja.

SEGUNDO: Que, el apelante, expone que su representado compró tres pasajes aéreos (ida y vuelta) con destino a Bogotá, Colombia, por un total de \$633.693, en dos reservas separadas (operadas por [REDACTED]) a través de la plataforma de [REDACTED]. El viaje, explica, tenía un doble propósito, visitar a familiares que no veía hacía tiempo, incluyendo citas médicas pendientes, y cerrar en persona la venta de un bien raíz en Colombia, valorado en \$10.000.000 de pesos [REDACTED]nos. Pese a las gestiones de reprogramación y solicitudes de devolución, indica, la agencia sólo ofreció reembolsar la suma de \$87.159, monto que no guarda proporción con el precio efectivamente pagado (\$633.693).

La sentencia de primera instancia rechazó la acción, estimando insuficiente la prueba rendida y señalando que no constaba solicitud de devolución. El recurrente sostiene lo contrario, acreditando mediante correos electrónicos que sí se solicitó la cancelación y reembolso, y que la negativa de la agencia constituye infracción tanto al Código Aeronáutico como a la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, que imponen al intermediario la obligación de responder directamente frente al consumidor.

En consecuencia, solicita revocar la sentencia apelada, declarar la existencia de infracción y acoger la demanda de indemnización por el valor del pasaje no utilizado (\$230.697).

TERCERO: Que, conforme se obtiene de la prueba rendida en autos, apreciada de acuerdo con las reglas de la sana crítica, es posible tener por justificado lo que sigue:

1°.-La existencia de una relación de consumo entre las partes.



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

Código: SVWTCWFXXW

2°.-El demandante [REDACTED] el 24 de abril de 2021, compró tres pasajes aéreos (ida y vuelta) con destino a Bogotá, Colombia, por un total de \$633.693, en dos reservas separadas (operadas por [REDACTED]) a través de la plataforma de [REDACTED].

3°.- La primera reserva (N° 563943161400) contemplaba dos tickets con ida el 16 de junio de 2021 y regreso el 4 de septiembre de 2021; la segunda reserva (N° 41901161400) incluía un ticket con ida el 16 de junio de 2021 y regreso el 30 de junio de 2021. La aerolínea canceló los vuelos programados debido a la pandemia, lo que generó sucesivos cambios de fechas informados por correo electrónico. Tras varios intentos fallidos de reprogramación en la plataforma de [REDACTED], se asignó un nuevo número de reserva (N° 38245000801) para los dos pasajes de la primera compra, fijando finalmente la ida para el 2 de julio de 2021 y el regreso para el 4 de septiembre de 2021.

4°.-Respecto del tercer pasaje (reserva N° 41901161400), el demandante desistió de reprogramar porque las nuevas fechas ofrecidas (diciembre de 2021) ya no tenían sentido frente a sus compromisos familiares y laborales. En consecuencia, solicitó la devolución de su compra.

5°.- La respuesta de [REDACTED] a la devolución de la compra fue ofrecer un reembolso parcial de \$87.159 (incluyendo cargos y penalidad), comunicado por correo electrónico (Fojas 15 y 16), lo que el demandante consideró insuficiente y contrario a la normativa vigente.

6° Conforme a la política de cambios y cancelaciones (fojas 94), los Tickets permitían cambio, con un cargo como penalidad de \$87.875. Además, se establece que en caso de cancelación el pasaje no es reembolsable.

CUARTO: Que, las consecuencias derivadas de la pandemia deben entenderse como supuestos de caso fortuito o fuerza mayor, toda vez que las medidas adoptadas por las autoridades para resguardar a la población implicaron restricciones de entrada y salida del país, además de limitaciones a la movilidad, circunstancias que no podían ser ignoradas por las partes vinculadas en este litigio. Asimismo, cada interviniente en la actividad turística debió ajustar los vuelos contratados, con sus respectivas restricciones, al nuevo contexto mundial.

QUINTO: Que, del mérito del proceso se advierte y se comparte lo razonado por el sentenciador, en cuanto a la actitud diligente desplegada por



la demandada, quien informó oportunamente al demandante acerca de las políticas de la aerolínea relativas al cambio de fechas, entregando la información y cotizaciones requeridas, así como procurando una solución frente a las situaciones planteadas.

Asimismo, se aprecia de la Política de Cambios y Cancelaciones informada, lo siguiente: Cambio de fecha o itinerario ¿Que pasa si quiero cambiar el pasaje antes del viaje? La aerolínea te cobrará \$87.875 como penalidad por el cambio. Cancelación ¿Qué pasa si quiero cancelar el pasaje antes del viaje? El pasaje no es reembolsable.

SEXTO: Que, el artículo 127 del Código Aeronáutico prescribe, en lo que interesa: 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.*”

SÉPTIMO: Que, de la valoración conjunta de la prueba rendida en autos, apreciada conforme a las reglas de la sana crítica, se concluye que la relación de consumo entre las partes se encuentra acreditada, así como la compra de los pasajes aéreos y las posteriores cancelaciones derivadas de la pandemia, configurando un escenario de caso fortuito o fuerza mayor.

Asimismo, se advierte que la denunciada actuó con diligencia al informar oportunamente al actor sobre las políticas de la aerolínea, entregando cotizaciones y alternativas de reprogramación, en concordancia con la normativa aplicable y con las condiciones contractuales previamente aceptadas.

En consecuencia, no se ha demostrado incumplimiento contractual ni infracción a la Ley del Consumidor atribuible a la denunciada, toda vez que las limitaciones de cambio y cancelación se encontraban expresamente previstas en la política de la aerolínea y fueron debidamente comunicadas al actor, razón por la cual corresponde rechazar la acción intentada.

Por estas consideraciones y de acuerdo, además, a lo prevenido en el artículo 32 y siguientes de la Ley 18.287, **se confirma**, sin costas, la sentencia apelada de siete de marzo de dos mil veintitrés, pronunciada por el



Tercer Juzgado de Policía Local de las Las Condes, escrita de fojas 139 y siguientes de estos autos.

Regístrese y devuélvase.

Redactada por el abogado integrante Se [REDACTED] Perelló Enrich

N°2011-2023 Policía Local.

Pronunciada por la **Octava Sala** de la Itma. Corte de Apelaciones de Santiago, presidida por el ministro señor Rodrigo Ignacio Schnettler Carvajal e integrada por el ministro (s) señor Christian Carvajal Silva y por el abogado integrante señor Se [REDACTED] Esteban Perelló Enrich. No firma el ministro señor Schnettler, no obstante haber concurrido a la vista y al acuerdo del fallo, por encontrarse ausente.



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

Código: SVWTCFWXXW

Pronunciado por la Octava Sala de la C.A. de Santiago integrada por Ministro Suplente Christian Carvajal S. y Abogado Integrante Se [REDACTED] Esteban Perelló E. Santiago, tres de septiembre de dos mil veintiseis.

En Santiago, a tres de septiembre 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: SVWTCWFWXXW