

Santiago, nueve de diciembre de dos mil veinticuatro.

**Vistos:**

Se reproduce la sentencia en alzada, previa eliminación, en su motivo duodécimo, desde el párrafo que comienza con la expresión “Que, desde el 21 de marzo de 2020”, hasta el final de dicho considerando. También se suprime su fundamento decimotercero.

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

**Primero:** Que la parte demandada dedujo apelación en contra de la sentencia que acogió la denuncia infraccional y la demanda civil que se presentó en su contra, condenándola al pago de la multa e indemnizaciones que se indican.

Plantea en su recurso, que el fallo referido, incurre en un yerro al tener por establecido que su parte no entregó información oportuna sobre el estado del vuelo que fue contratado, ni realizó gestiones destinadas a subsanar los perjuicios provocados por el incumplimiento del transportador aéreo, como lo exige nuestra legislación, incurriendo en una omisión que configura la infracción de los artículo 3 letra b), 12 y 23 de la Ley N.º 19.496 en relación con el artículo 49 de la Ley N.º 20.493, por cuanto existe prueba que demuestra lo contrario, esto es, el cumplimiento de sus obligaciones legales, conforme expone. Asimismo, añade que la indemnización civil acogida, se afinca sobre circunstancias no demostradas.

Por ello, solicita la revocación del fallo en alzada, y el rechazo tanto de la denuncia como de la demanda interpuesta.

**Segundo:** Que al respecto, esta Corte coincide con la conclusión del tribunal a quo, relativa al establecimiento de los hechos, pues del mérito de las probanzas aparejadas a los autos, efectivamente se prueba que los denunciados adquirieron, con la mediación de la demandada, pasajes para efectuar el itinerario Santiago-Sidney-Santiago, con salida el 11 de marzo de 2020 y regreso el 31 de ese mes y año, con el transportador aéreo “Quantas”; sin embargo, el vuelo de regreso no operó en la fecha indicada.



Por otro lado, las partes no discuten que tales acontecimientos se verificaron al inicio de la emergencia sanitaria mundial que provocó la pandemia denominada “Covid 19”, ya que la cancelación del referido viaje, tuvo como fundamento, las medidas adoptadas por los diversos países y sus transportadores aéreos.

**Tercero:** Que en estos antecedentes se dedujo querrela infraccional y demanda civil, en contra de la recurrente, a quien se le reprocha que en el contexto del inicio contingencia sanitaria mencionada, encontrándose los actores en Australia, no se les informó el estado de los vuelos y de las fronteras, que pudieran entorpecer su viaje de regreso, y que los actores fueron quienes mantuvieron contacto frecuente con la demandada, pero que a pesar de ello, se les comunicó que no había alteración en la agenda de vuelos, intentando, incluso, adelantar el regreso, para lo cual se les exigía el pago de una multa, añadiendo que el contacto con la empresa siempre fue con un agente virtual, y que solo en el aeropuerto tomaron conocimiento de la cancelación del vuelo, por parte de funcionarios de Quantas, y que la apelante le recomendó pagar más para un nuevo pasaje y contactar al consulado, institución que finalmente les prestó ayuda, incurriendo en gastos para la compra de un nuevo pasaje.

Plantean que tales hechos configuran las infracciones por las cuales finalmente se condenó a la demandada en primer grado, ya que no cumplieron con su deber de información veraz y oportuna, vulnerando la libertad de elección, al no poner en conocimiento la real situación del vuelo contratado, además, de cobrar cargos adicionales, afectando, además, la seguridad en el consumo de bienes o servicios.

**Cuarto:** Que tampoco hay discusión, en la calidad jurídica que ostenta la demandada, la cual, en su calidad de intermediaria entre los actores y el transportador aéreo, actúa como agencia de viajes, y por lo tanto, se sujeta a las disposiciones establecidas por la Ley N.º 20.423, la cual, en su artículo 45, reconoce como obligación de los prestadores de servicios turísticos- además de aquellas establecidas por la Ley de protección al consumidor- “a) *Informar a los usuarios sobre las*



*condiciones de los servicios que ofrezcan, y otorgar aquéllos a que estén obligados según su clasificación, en las condiciones pactadas con el usuario, de acuerdo con la presente ley y sus normas complementarias”, añadiendo su artículo 49, que “Las infracciones a la calidad y, o seguridad de los bienes y servicios vendidos o prestados; a la información y publicidad entregada a los turistas; al trato dado a los mismos; y, en general, cualquier otra en materia de consumo, serán sancionadas en los términos establecidos en la ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores”.*

**Quinto:** Que, en tales condiciones, la discusión radica, en si la demandada cumplió o no con las obligaciones contractuales y legales que le corresponden en su rol de proveedor y prestador de servicios turísticos, en su calidad de intermediario agente de viajes, especialmente, su carga de otorgar información y auxilio en la contingencia vivida por sus clientes, recurridos de autos.

**Sexto:** Que, con el mérito de la documental prestada, en especial del comprobante de compra de pasajes de fojas 5 y siguientes, se ratifica el hecho no discutido de dicha circunstancia, esto es, la adquisición, a favor de los actores, de pasajes ida y vuelta con destino a Sidney, Australia, desde Santiago de Chile, en las fechas antes señaladas, en el cual se explicita la posibilidad de cambio de vuelo, previo pago de los cargos que se indican.

Asimismo, también de los instrumentos acompañados en juicio, apreciados conforme las reglas de la sana crítica, es posible tener por acreditada la existencia de comunicaciones entre la demandada y los actores, a propósito de la cancelación del vuelo de regreso a la ciudad de Santiago.

En efecto, conforme fluye de la cadena de correos electrónicos acompañados a partir de fojas 40, y de fojas 101 en adelante, aparece que el proveedor, con fecha 18 de marzo de 2020, lo que no fue objetado, remitió un correo electrónico al demandante que gestiona los pasajes comprados en conjunto, advirtiéndole que, debido a la situación del corona virus “...deberás ponerte en contacto con el consulado más



*cercano para que puedan ayudarte en tu regreso a casa...*”, junto con otras recomendaciones.

Asimismo, aparece que los días posteriores, específicamente el 21, 24 y 27 de marzo, los actores mantuvieron contacto con la empresa, por la cual se le solicitó adelantar el regreso a Chile, informando precios para ello, sin embargo, los recurridos no estuvieron de acuerdo para pagar las penalizaciones que se le indicaron.

A fojas 41 rola correo electrónico de 30 de marzo de 2020, realizado por los actores al Consulado de Chile en la ciudad de Sidney, Australia.

Por otro lado, de los mismos documentos referidos, en especial, aquellos que rolan de fojas 103 y siguientes, fluye que la demandada realizó gestiones con el transportador aéreo “Quantas”, destinado a obtener el reembolso de los pasajes del vuelo cancelado, lo que no prosperó por negativa de dicha empresa.

**Séptimo:** Que, los hechos antes establecidos demuestran que la cancelación del vuelo de regreso contratado por los actores –de lo cual carece de responsabilidad la demandada–, se origina en el contexto del inicio de la pandemia Covid 2019, en marzo del año 2020, situación en la cual, a la empresa recurrente, en su calidad de agente de viajes, le correspondía otorgar la información necesaria y proveer la ayuda posible, para los pasajeros varados en diferentes lugares del mundo frente a los acontecimientos por todos conocidos.

En tales eventos, a juicio de esta Corte, aparece que la demandada cumplió con tales obligaciones, desde que, con más de 10 día de anticipación a la fecha del regreso, advirtió a los pasajeros de la necesidad de contactarse con el consulado pertinente, para los efectos de recibir auxilio para el regreso al país de origen, lo que los actores solo realizaron el día anterior del vuelo que se encontraba cancelado, y que, además, se les ofreció una alternativa para adelantar el retorno, bajo el pago de ciertas penalidades, lo que no fue aceptado por los recurridos, pero que en caso alguno ello significa un incumplimiento por parte de la



proveedora. Asimismo, constan las gestiones realizadas por esta última para obtener el reembolso por parte de la línea aérea.

**Octavo:** Que, de este modo, no encontrándose demostrado el incumplimiento y las infracciones que se le imputan a la demandada, corresponde desestimarse tanto la querrela infraccional como la demanda civil.

Y de conformidad con lo dispuesto en las disposiciones citadas y lo previsto en los artículos 32 y siguientes de la Ley N° 18.287, se resuelve:

Que **se revoca** la sentencia impugnada de veintiocho de junio de dos mil veintidós, dictada por el Juzgado de Policía Local de La Reina, y en su lugar se declara que **se rechaza** tanto la querrela infraccional como la demanda civil deducida en contra [REDACTED] en todas sus partes, sin costas, por haber tenido motivo plausible para litigar.

Regístrese, notifíquese y devuélvase.

**Rol N° 1672-2022 Policía Local**

Pronunciada por la Décima Tercera Sala integrada con los ministros Carlos Farías Pino, Carolina Vásquez Acevedo, Patricio Martínez Benavides.



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

Código: KVGXXRLBXXN

Pronunciado por la Decimotercera (zoom) Sala de la C.A. de Santiago integrada por los Ministros (as) Carlos Cristobal Farias P., Carolina Soledad Vasquez A., Patricio Esteban Martinez B. Santiago, nueve de diciembre de dos mil veinticuatro.

En Santiago, a nueve de diciembre de dos mil veinticuatro, 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: KVGXXRLBXXN