

C.A. Santiago, Rol N°124.308-2020

Santiago, cuatro de abril de dos mil veintitrés.

Vistos:

Se reproduce la sentencia en alzada con excepción de sus basamentos séptimo, y noveno al décimo tercero que se eliminan y se tiene en su lugar y además presente:

Primero: Que el querellante señala que la intermediaria Agencia XXXX, ha infringido el artículo 12 de la Ley de Protección al Consumidor al no reembolsarle el valor de los pasajes aéreos, de un paquete turístico comprado con destino a Punta Cana, al haberse producido la cancelación del vuelo debido a la pandemia.

Segundo: Que al tenor de la documental rendida por la denunciada apreciada de conformidad a las reglas de la sana crítica, es posible advertir que los ticket aéreos materia de la discusión, de la línea aérea Línea aérea YYYYY, eran de carácter “no reembolsables ni tampoco objeto de cancelación”

Tercero: Que es un hecho público y notorio que el 16 de marzo de 2020, y por efecto de la declaración de la fase 4, el Ejecutivo procedió a ordenar el cierre de fronteras, lo que influyó en la detención del tráfico aéreo internacional, lo que motivó una serie de cancelaciones de vuelo, entre ellos el de este denunciante.

Cuarto: Que no se encuentra discutido que la línea aérea prestadora del servicio de transporte, y conforme a los términos contractuales convenidos, en orden a que los pasajes aéreos adquiridos no admiten devolución ni cancelación, ofreció extender la vigencia de ellos casi 2 años desde que se generó el evento que impedía volar debido a las restricciones generales derivadas de la pandemia, sin que el consumidor aceptara tal proposición.

Quinto: Que esta contingencia, impeditiva para ambas partes, fue salvada por la aerolínea, ofreciendo la posibilidad, a través de la empresa Agencia XXXX, tal como se dijo, de que el comprador hiciera uso de los pasajes aéreos hasta diciembre de 2021.

La justificación de no haberse prestado los servicios turísticos corresponde a un caso fortuito que no puede importar un incumplimiento por parte de quien como intermediario ofreció un servicio que estuvo sujeto a dicha contingencia y a

este respecto ofreció y obtuvo por parte del prestador de los servicios de alojamiento que reembolsara los dineros pagados por el adquirente, conforme las condiciones ofrecidas y también la aerolínea, otorgó la solución en el sentido a que pese a no estar sujetos a devolución o reembolso los pasajes adquiridos, teniendo en especial consideración las condiciones sanitarias, propuso una alternativa que permitía hacer uso de los pasajes aéreos durante un lapso de tiempo prolongado en similares condiciones.

Sexto: Que estas circunstancias resultan ajenas a la esfera de control del intermediario, el cual no pudo preverlas ni resistirlas, siendo hechos que tampoco son posibles de poner de cargo del transportador, el que frente a estos hechos se encuentra en similares condiciones al anterior.

Séptimo: Que en este aspecto el cumplimiento por equivalencia, que se ofreció al consumidor es una solución que pudo ser ejecutada y resulta proporcional, en la medida que no le correspondía hacer devolución del importe del pasaje acorde el tenor del contrato suscrito.

Octavo: Que en este caso no se infringen por parte de la denunciada los artículos 12 y 25 de la LPC, que regulan y sancionan, respectivamente, la obligación de respetar los términos ofrecidos o convenidos, y la suspensión, paralización o no prestación injustificada de un servicio, toda vez que esta se encontraba impedida por circunstancias ajenas por todos conocidas a prestar el servicio, y porque las condiciones de contratación de los pasajes que el denunciante adquirió a través de la empresa así lo disponen. En este sentido la línea aérea, encargada del transporte ofreció el cumplimiento por equivalencia a través de la posibilidad de prestar el servicio de forma diferida lo que no fue aceptado por el consumidor, quien optó por pedir la devolución integral, lo cual no era posible dados los términos en que el servicio fue contratado el que nunca contempló dentro de las condiciones de compra esa opción respecto de los tickets aéreos, al escoger el comprador la tarifa del pasaje.

En este sentido y dadas las condiciones contractuales, es evidente que hay un riesgo asociado que el comprador asume, no pudiendo beneficiarse de las

condiciones que en su momento generaron la cancelación del vuelo por parte de la empresa aérea.

Noveno: Que así las cosas al no existir responsabilidad infraccional, tampoco puede nacer obligación civil que amerite el resarcimiento de los perjuicios que reclama tanto directos como morales.

Décimo: Que no se condenará en costas a la vencida por estimar que tuvo motivo plausible para litigar.

Y visto, además lo dispuesto en el artículo 32 y siguientes de la Ley N° 18.287, se declara que **se revoca** la sentencia de seis de noviembre de dos mil veinte, de fojas 39, dictada por el Primer Juzgado de Policía Local de Las Condes **y se declara que:**

I.- Se rechaza la querella infraccional interpuesta en contra de Turismo Agencia XXXX S.A.

II.- Se rechaza la demanda civil en todas sus partes.

III.- Cada parte pagará las costas.

Sin perjuicio de lo decidido, Agencia XXXX hará la entrega de los dineros del alojamiento devueltos por el proveedor de tal servicio si es que no los hubiere entregado al denunciante.

N° 2193-2020 Policía Local.

Redacción Ministro (s) Carmen Escanilla Pérez.

Pronunciada por la Décima Tercera Sala de la Corte de Apelaciones de Santiago integrada con los ministros Carolina Vásquez Acevedo, Celia Catalán Romero y Carmen Gloria Escanilla Pérez.

No firman las ministros Celia Catalán Romero y Carmen Gloria Escanilla Pérez, por encontrarse ausentes.