

C.A. de Concepción

Concepción, lunes dieciséis de mayo de dos mil veintidós.

**VISTO:**

**Compareció Camila Francisca Sepúlveda Valenzuela**, domiciliada en Volcán Tupungato N° 2919, Población Jorge Alessandri, Coronel, e **interpone acción de protección en contra de JETSMART SpA.**, representada legalmente por Felipe Cousiño Prieto, ambos con domicilio en Avenida del Valle Sur N° 650, piso 6, comuna de Huechuraba, Región Metropolitana, por el acto ilegal y arbitrario que vulnera el numeral 24 del artículo 19 de la Constitución Política de la República.

Señala que el 5 de enero de 2022, adquirió seis pasajes aéreos, para ella y su familia, con el destino Concepción-Santiago: fecha de ida el 9 de febrero de 2022 y de vuelta el día 18 de ese mismo mes y año, N° de ticket 730068511257163. Añade que por problemas de fuerza mayor no pudo viajar en tales fechas junto a su familia, pero como las condiciones del ticket adquirido permitían devolución o cambio sin estar afecto a multa, decidió cambiar el vuelo para el tramo Concepción-Calama, con fecha de ida el 16 de junio de 2022 y de vuelta para el día 21 de dicho mes y año. El valor total pagado por la compra fue de \$636.656, y lo hizo mediante su tarjeta de crédito.

Refiere que el 16 de marzo del presente año, se contactó con ella un ejecutivo de la aerolínea recurrida señalándole que el vuelo con destino a Calama se encontraba “afectado” (según correo electrónico que acompaña), lo que implica que no saldría en el día y hora fijado y que, en consecuencia, como el incumplimiento era imputable a JETSMART, tenía derecho al cambio de pasajes o devolución de dinero; que consta de correo electrónico de la misma fecha, que solicitó la devolución de la totalidad de la reserva a su tarjeta de crédito, respondiendo la aerolínea, por la misma vía, bajo el nombre de “Contacto por vuelo afectado W334797”, que había recibido su correo



y que respondería en el plazo máximo de 72 horas, sin embargo, asegura que nunca obtuvo respuesta en el plazo señalado, hasta que, con fecha 30 de marzo del presente año, le enviaron un correo electrónico señalándole que su devolución se haría por el monto total en una “gift card” y que no reversarían el monto a su tarjeta de crédito; y que desde dicha fecha ha realizado a lo menos veinticinco llamados, siendo derivada a tres personas diferentes, pero sin obtener respuesta.

Sostiene que estableciéndose en las condiciones generales del transporte aéreo que el cliente tiene el derecho a solicitar la devolución, en caso que el vuelo se encuentre afectado, por una causa imputable a la recurrida, estima que la devolución del monto de la compra mediante la modalidad gift card se transforma en ilegal y arbitraria, teniendo presente que vía correo electrónico se solicitó la devolución del monto a la tarjeta de crédito, tal como se hizo la compra. Cita el artículo 1545 del Código Civil y las “Condiciones generales del contrato de transporte aéreo de pasajeros y equipaje Jetsmart Airlines”.

Refiere que la actuación ilegal y arbitraria consiste en la devolución del monto de la compra por un monto de \$636.656 mediante una gift card, y no en dinero o reversado a su tarjeta de crédito, como fue solicitado y, en base a ello, pide tener por interpuesto el recurso en contra de la recurrida con el fin se adopten las providencias necesarias para restablecer el imperio del derecho y brindar la debida protección a la afectada, y, en definitiva, se ordene la devolución del monto de la compra en la forma solicitada; con costas.

**Informó** el abogado Raúl Montero López, abogado, en representación de **JETSMART AIRLINES SpA.**, señalando que su representada tiene como objetivos proporcionar a los pasajeros la experiencia de una compañía internacional con altos estándares y con bajo costo, dando estricto cumplimiento a todas las normas nacionales e internacionales, en sus distintos aspectos, dentro de ellos los relativos



a los derechos de los consumidores. Que en este caso, si bien la recurrente modificó el destino de su vuelo a la ciudad de Calama, por razones externas e inimputables a su representada, el viaje fue cancelado.

Alega la improcedencia del recurso, por cuanto estima que para poder restablecer el imperio del derecho es un requisito esencial la existencia de una vulneración de un derecho indubitado, sin embargo, de la sola lectura de la acción de protección interpuesta, ésta debe ser desechada íntegramente al no ser los hechos descritos fundantes de una acción constitucional cautelar urgente y no declarativa, pues lo que se está discutiendo en autos es el incumplimiento de un contrato de consumo celebrado entre la recurrente y su representada, conforme lo establece el artículo 1545 del Código Civil y que la propia recurrente cita.

Agrega, asimismo, que existe un procedimiento especial regulado por la Ley 19.496 sobre Protección de Derechos de los Consumidores, que establece la vía a seguir en caso de una controversia jurídica, como la que la recurrente pretende hacer que conozca esta Corte, lo que a su vez da cuenta de la inexistencia de agotamiento de los procesos que la Constitución Política de la República y las leyes han establecido para la solución de un conflicto de relevancia jurídica, y que una vez agotada la contienda en la sede jurisdiccional respectiva, se podrá discutir jurídicamente la procedencia de la acción constitucional del artículo 20 de nuestra Carta Fundamental.

Pide, en fin, el rechazo del recurso, ya que lo que se denuncia es un conflicto contractual y se reclaman derechos que deben ser debatidos y probados en el procedimiento judicial que corresponda y, asimismo, porque no existe un acto arbitrario e ilegal de su representada, toda vez que a la recurrente se le devolvió el monto íntegro de lo pagado, conforme a la sección VIII.II Retrasos y cancelaciones N° 4, pese a que esto lo fue en una modalidad diversa a la esperada por la consumidora.



Se trajeron los autos en relación.

**CONSIDERANDO:**

**PRIMERO:** Que el recurso de protección de garantías constitucionales establecido en el artículo 20 de la Constitución Política de la República, constituye jurídicamente una acción constitucional de urgencia, de naturaleza autónoma, destinada a amparar el legítimo ejercicio de las garantías y derechos preexistentes que en esa misma disposición se enumeran, mediante la adopción de medidas de resguardo que se deben tomar ante un acto u omisión arbitrario o ilegal que impida, amague o perturbe ese ejercicio.

Por consiguiente, resulta requisito indispensable para la acción de protección la existencia de un acto u omisión ilegal –esto es, contrario a la ley– o arbitrario –es decir, producto del mero capricho de quien incurre en él– y que provoque algunas de las situaciones o efectos que se han indicado, afectando a una o más de las garantías constitucionales protegidas, consideración que resulta básica para el análisis y la decisión del recurso que se ha interpuesto.

**SEGUNDO:** Que, ahora bien, del mérito de lo referido en la sección expositiva precedente, de lo expuesto en autos tanto por la recurrente como por la recurrida y de los documentos añadidos al recurso, aparecen como hechos incontrovertidos y, por ende, establecidos de la causa, los siguientes:

1) Que la actora compró seis pasajes aéreos en la empresa recurrida –para volar en la línea aérea Jet Smart en el mes de febrero del año en curso y por el tramo Concepción-Santiago, ida y vuelta- por un valor ascendente a \$636.656, importe que solucionó mediante la utilización de su tarjeta de crédito;

2) Que la recurrente cambió dichos pasajes, acorde a las condiciones particulares de adquisición, por seis pasajes, ida y vuelta, para el tramo Concepción-Calama, en la misma línea aérea y para ser utilizados el 16 de junio próximo (ida) y el día 21 del mismo mes



(regreso), sin que dicho cambio importara una alteración del valor original pagado;

3) Que el 16 de marzo pasado, un ejecutivo de la línea aérea en referencia se contactó con la actora, mediante correo electrónico, informándole que el vuelo para junio se encontraba “afectado”, esto es, que el vuelo no saldría el día y hora fijado, por lo que tenía derecho al cambio de los pasajes o a la devolución de su dinero;

4) Que la recurrente, con esa misma fecha, remitió correo electrónico a la recurrida, solicitando la devolución total de “reserva TZQNFB”, al medio de pago original, es decir, mediante reversa a su tarjeta de crédito, y

5) Que la recurrida tuvo por recibida la recién citada comunicación de la actora y recién con data 30 de marzo respondió el mencionado requerimiento, informándole a ésta que la devolución del valor de los pasajes se haría mediante una gift card al portador (por el equivalente a \$636.656) y sólo válida para compras de “servicios JetSMART”, excepto servicios de comida o bebida a bordo del avión, con una vigencia de doce meses desde su emisión y “no reembolsable ni redimible en dinero” ni acumulable.

**TERCERO:** Que en relación a los hechos consignados precedentemente, ha de precisarse que en las denominadas “Condiciones Generales del Contrato de Transporte Aéreo de Pasajeros y Equipaje JetSmart Airlines” –que corre añadida a los autos-, y específicamente en su acápite VIII.II “Retrasos y Cancelaciones”, se establece lo siguiente:

*“VIII.II Retrasos y cancelaciones*

*El Transportador se encuentra obligado a efectuar el transporte en la fecha, horario y demás condiciones estipuladas. No obstante, podrá 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.

Sin perjuicio de lo anterior, en caso de retraso o de cancelación de un vuelo, el Pasajero afectado tendrá los siguientes derechos:

1. A ser embarcado en el siguiente vuelo que tenga disponible el Transportador, o en un transporte alternativo, si es que decidiera persistir en el contrato de transporte aéreo; ya sea que el vuelo aún no se hubiere iniciado o se hubiere iniciado y se encuentre en una escala y/o conexión.

2. A recibir las prestaciones asistenciales señaladas en el numeral 3. de la sección VIII.I. “Denegación de embarque por sobreventa” anterior, siempre que la causa del retraso o cancelación sea imputable al Transportador.

3. A recibir una compensación por los perjuicios que le fueren irrogados, si el retraso o la cancelación se debe a causa imputable al Transportador, en conformidad a lo siguiente:

a) Si el vuelo fuere nacional: La compensación de los perjuicios irrogados en vuelos nacionales no excederá de 250 UF por cada uno de los Pasajeros afectados, y procederá en los siguientes casos:

i. Si el retraso fuere superior a tres horas respecto a la hora de salida prevista en el Billete de Pasaje, o a cuatro horas en vuelos que utilicen aeronaves que hayan sido diseñadas para una capacidad de hasta 29 asientos.

ii. Al momento de la cancelación, salvo que se le informe al Pasajero y se le ofrezca tomar otro vuelo que le permita salir a su destino con no más de tres horas de retraso con respecto a la hora de salida prevista, o de cuatro horas en vuelos que utilicen aeronaves que hayan sido diseñadas para una capacidad de hasta 29 asientos.

Cualquier cambio en el itinerario, por adelanto, retraso o cancelación del vuelo, el Transportador informará al pasajero mediante comunicación escrita por el medio más expedito posible, indicando la causal del cambio. Para los efectos de dichas comunicaciones y otras



que sean necesarias en relación a este Contrato, el Pasajero, al efectuar la reserva o compra de su Billete de Pasaje, deberá informar al Transportador, en forma directa o a través de sus agentes autorizados, sus datos de contacto, tales como dirección, teléfono y correo electrónico.

En todo caso, se deberá tener presente que la compensación de los perjuicios regulada en esta sección no procederá si el Transportador probare que adoptó las medidas necesarias para evitar el hecho causante del retardo, o que le fue imposible adoptarlas.

b) Si el vuelo fuere internacional: En caso de daño causado por retraso en el transporte de Pasajeros, la responsabilidad del transportista se limitará a 5.346 Derechos Especiales de Giro (del Fondo Monetario Internacional) por Pasajero. Dicho límite no aplicará si se probare que el daño es el resultado de una acción u omisión del Transportador o de sus dependientes o agentes, con intención de causar daño, o con temeridad y sabiendo que probablemente causaría daño; siempre que, en el caso de una acción u omisión de un dependiente o agente, se pruebe también que éste actuaba en el ejercicio de sus funciones.

En todo caso, se deberá tener presente que la compensación de los perjuicios regulada en esta sección no procederá si el Transportador probare que él y sus dependientes y agentes adoptaron todas las medidas que eran razonablemente necesarias para evitar el daño, o que les fue imposible, a uno y a otros, adoptar dichas medidas.

**4. A ser reembolsado del monto total pagado por el Billete de Pasaje o de la porción no utilizada, según fuere el caso, si el Pasajero decide no perseverar en el contrato y han transcurrido los plazos del numeral 3. anterior, sea o no imputable al Transportador la causa del retraso o de la cancelación.”.**

**CUARTO:** Que, por su parte, el Código Aeronáutico, en su artículo 127, establece -en lo que aquí resulta pertinente- el deber del transportador de informar a cada pasajero los derechos que le asisten en caso de cancelación del vuelo, y precisamente ese deber aparece



cumplido en el caso en examen en base a lo explicado en la Condiciones Generales recién mencionadas.

En este mismo sentido, el artículo 133 B de dicha codificación, en su letra d), prevé que **en caso de cancelación del vuelo debe procederse al reembolso del monto total pagado**, y si bien aquí no se precisa el modo específico de esta devolución, la verdad es que es de toda evidencia que ello debe entenderse en clave de devolución pura y simple, como para contextos similares (devolución en caso de retracto y restitución de tasas, cargos y otros derechos) se regula en los artículos 131 ter y 133 C del aludido texto normativo, estableciéndose que ello debe realizarse a través del mismo medio que fue utilizado por el pasajero para pagar el billete de pasaje.

**QUINTO:** Que, como puede observarse, y tratándose aquí, según los hechos más arriba explicados, de una “cancelación” del vuelo en el que debían utilizarse los seis boletos aéreos y siendo ésta una decisión adoptada por la empresa transportadora, resulta que entre los derechos otorgados al pasajero por la ley general, y también por la particular del contrato, (en este caso a la recurrente), se encuentra claramente regulado y estipulado el que dice relación con ser “reembolsado del monto total pagado por el Billeto de Pasaje” -derecho que fue ejercido en este caso por la actora-, empero dicho reembolso fue realizado por la recurrida mediante la emisión de una gift card (tarjeta de regalo) y sólo para ser utilizada en la compra de servicios dentro de la misma línea JetSmart, incluso exceptuando los servicios de comida o bebida a bordo del avión, y, además, limitando su vigencia al plazo de doce meses.

**SEXTO:** Que de frente al particular escenario anotado, debe tenerse en cuenta, desde luego, que “reembolsar”, en su sentido natural y obvio, importa volver una cantidad a poder de quien la había desembolsado, es decir, a poder de quien la había pagado, y teniendo en cuenta esto, desde una mera perspectiva de razonabilidad fluye que en la situación denunciada por la actora, la empresa recurrida no se



ajustó a lo claros términos de la normativa pertinente, en la medida que es un derecho establecido del pasajero que le sea reembolsado el importe de lo pagado por los billetes de pasaje en el caso de cancelación del vuelo por parte del transportador, y ello, como es de toda lógica, implica una devolución sin condiciones, lo que no acaeció en la especie.

Aquí la recurrida le ha impuesto condiciones suspensivas y plazo a la devolución del importe, incluso dejando “cautivas” las modalidades del cómo y cuándo ocupar el valor devuelto, a más de acotar que el gasto subsecuente única y exclusivamente debe efectuarse en la misma línea aérea.

**SÉPTIMO:** Que, entonces, lleva la razón la recurrente al denunciar el hecho de la ha sido víctima, como un acto ilegal y arbitrario atribuible a la recurrida, comoquiera que, acorde a lo que se ha venido exponiendo, ésta infringió la regulación atinente del Código Aeronáutico, como análogamente la ley del contrato, siendo, además, arbitraria su conducta, ya que caprichosamente y sin dar razón alguna, pretende que lisa y llanamente la actora acepte unas curiosas condiciones de devolución que unilateralmente quiere imponerle.

Y en relación a esta peculiar forma de actuar de la empresa recurrida, cabe preguntarse si la línea aérea denunciada, en caso de alguna deuda por parte de un pasajero, procedería a aceptar de buenas a primeras una solución de lo adeudado en alguna particular forma que pretendiera imponerle el usuario y que no fuere el pago efectivo de lo debido. Huelgan comentarios aquí.

**OCTAVO:** Que el citado acto ilegal y arbitrario imputable a la empresa recurrida, vulnera a las claras la garantía tutelada en el numeral 24 del artículo 19 de nuestra Carta Fundamental, ya que la actividad desplegada por aquélla importa un lógico menoscabo patrimonial para la actora, quien, de aceptar las particulares condiciones que le son impuestas, evidentemente ve mermada su facultad de disponer libremente de su dinero.



**NOVENO:** Que, por último, cabe añadir que las alegaciones de la recurrida no habrán de prosperar, dado que, tal como ya se explicó, en el caso de autos la recurrente cuenta con un derecho indubitado: a ser beneficiada con el reembolso o devolución de lo pagado por los seis pasajes aéreos; y lo cierto es que quien pretende alterar el *statu quo* que proviene del ámbito de ese preciso derecho no es sino la recurrida, la que quiere devolver a su amaño el dinero que previamente recibió de parte de la recurrente por concepto de pago esos pasajes, los que fueron devueltos en razón de un vuelo cancelado por decisión de la propia empresa reclamada.

En este escenario, entonces, la vía de la acción constitucional de que se trata resulta ser idónea y procedente, y si bien existen otros procedimientos de reclamación, entre ellos el contemplado en la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, no debe perderse de vista que el artículo 20 del texto constitucional es claro al establecer que el recurso de protección puede deducirse **sin perjuicio** de los demás derechos que el afectado pueda hacer valer ante la autoridad o los tribunales correspondientes.

De esta manera, habrá de resolverse en consecuencia y del modo que se pasará a decir.

Por esas consideraciones y de conformidad, además, lo previsto en el artículo 20 de la Constitución Política de la República y Auto Acordado de la Excma. Corte Suprema sobre la materia, se resuelve:

Que **SE ACOGE**, con costas, el recurso de protección deducido en estos autos por **Camila Francisca Sepúlveda Valenzuela** en contra de **JETSMART SpA.**, en cuanto se ordena que la empresa recurrida deberá reembolsar o devolver a la recurrente el valor de los seis pasajes, billetes o boletos aéreos que fueron comprados por ésta, correspondiente a la suma de seiscientos treinta y seis mil seiscientos cincuenta y seis pesos (\$636.656), en dinero efectivo o mediante la respectiva reversa en la tarjeta de crédito que fue utilizada para la adquisición de dichos boletos, y ello dentro del plazo



de diez días hábiles desde que la presente sentencia queda ejecutoriada, debiendo la recurrida informar oportunamente a esta Corte acerca de la forma en que ha dado cumplimiento a lo dispuesto.

Cúmplase, en su oportunidad, con lo previsto en el numeral 14 del referido Auto Acordado.

Regístrese, notifíquese y archívese oportunamente.

Redacción del ministro titular César Gerardo Panés Ramírez.

No firma el ministro señor Juan Ángel Muñoz López, no obstante haber concurrido a la vista y al acuerdo de la causa, por encontrarse en comisión de servicios, en atención a curso que debe realizar en la Academia Judicial.

Rol N° 13.482-2022 – Protección.-



Pronunciado por la Cuarta Sala de la Corte de Apelaciones de Concepción integrada por los Ministros (as) Cesar Gerardo Panes R., Mauricio Danilo Silva P. y Juan Ángel Muñoz L. Concepción, dieciséis de mayo de dos mil veintidós.

En Concepcion, a dieciséis de mayo de dos mil veintidós, 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> o en la tramitación de la causa.  
A contar del 02 de abril de 2022, la hora visualizada corresponde al horario de invierno establecido en Chile Continental. Para la Región de Magallanes y la Antártica Chilena sumar una hora, mientras que para Chile Insular Occidental, Isla de Pascua e Isla Salas y Gómez restar dos horas. Para más información consulte <http://www.horaoficial.cl>