

PRIMER JUZGADO DE  
POLICIA LOCAL  
LAS CONDES  
HAG

ROL N° 13.212-13-2020

LAS CONDES, a seis de noviembre de dos mil veinte.

VISTOS:

Estos antecedentes, denuncia de fs. 7, de fecha 24 de junio de 2020, interpuesta por [REDACTED], pensionado, domiciliado en calle [REDACTED], comuna de Providencia, basado en los hechos que relata y documentos que acompaña, en contra de **TURISMO COCHA S. A.**, representada por su gerente general Sergio Purcell Robinson, ambos domiciliados en Avenida El Bosque Norte N° 0430, comuna de Las Condes, y que en estos autos se trata de determinar la responsabilidad que correspondiere por supuesta infracción a la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en adelante, la LPC, o, simplemente, la Ley, en circunstancias que:

A fojas 7 y 17 el denunciante relata los hechos fundantes de la denuncia y al respecto expresa que con fecha 12 de febrero de 2020 compró un paquete turístico all inclusive para dos personas con destino a Punta Cana, saliendo de Chile el 14 de abril de 2020 con retorno a Santiago el 26 de abril de 2020, pero el 24 de marzo le informaron vía mail que su viaje había sido suspendido y que le harían devolución de la parte terrestre (hotel) dentro de un plazo mínimo de 30 días y uno máximo de 60, lo cual a la fecha no ha sido cumplido, y, en lo que respecta a la parte aérea, se desentienden de la devolución y le ofrecen que los pasajes quedarán con vigencia de vuelo hasta diciembre de 2021, lo cual no aceptaron, puesto que ignoran si podrán viajar. Finalmente expresa que exige el reembolso del 100 % pagado, que asciende a \$ 3.377.000, dado que el paquete turístico fue comprado a la agencia de viajes y no al hotel ni a la aerolínea Copa Airlines.

A fs. 7 y siguientes el denunciante [REDACTED], al mismo tiempo, dedujo demanda civil en contra de **TURISMO COCHA S. A.**, representado de la manera indicada, solicitando que sea condenada a pagarle \$ 48.128 por daño emergente (\$ 22.288 por gastos de impuesto de tarjeta de crédito y 25.840 por costo de mantención de la tarjeta por 10 meses), además, por el mismo concepto, la suma

de \$ 3.377.000, correspondiente al reembolso de lo pagado por el paquete turístico, según expresa a fs. 8, más \$ 3.000.000 por concepto de daño moral, más reajustes, intereses y costas, acción civil cuya notificación consta a 20.

A fs. 28 y siguientes la parte de TURISMO COCHA S. A., reconociendo los hechos relatados por el actor, presentó sus descargos, aduciendo que constituye una agencia de viajes o turismo que, como tal, actúa como intermediaria entre el consumidor y el proveedor respecto de la prestación de servicios turísticos, fundamentalmente transporte aéreo y hotelería, los cuales son proporcionados por terceros. Añade, respecto de los hechos denunciados, que el consumidor fue atendido en forma presencial en una de sus sucursales, en que se le proporcionó toda la información relevante de los servicios contratados, previa a la operación, aceptando éste las condiciones de la contratación, en sus modalidades y precio, manifestando con el pago su aceptación, precio que ascendió a la suma de \$ 3.377.000 (dos tickets aéreos Santiago Punta Cana, ida y vuelta, para dos personas y hospedaje para ellas). Posteriormente, el 24 de marzo pasado, Cocha le informó que la aerolínea procedió a cancelar el vuelo referido, a causa de la pandemia mundial derivada el Covid-19, la que le ofrecía como alternativa la mantención de los tickets y planificar el vuelo hasta el 31 de diciembre de 2021, tickets que no permiten el reembolso o devolución del monto pagado, ya que se trata de una tarifa económica no reembolsable, condición conocida y aceptada por el actor, previo a la contratación, lo cual no fue aceptado por el consumidor, insistiendo en la devolución del monto pagado, y, pese a las gestiones que Cocha efectuó ante la línea aérea, ésta no accedió a la devolución, situación que se planteó en forma diferente respecto del hotel en Punta Cana, ya que sí se contemplaba la posibilidad de reembolso, iniciando Cocha las gestiones para obtenerlo, el que ascendía a \$ 1.858.710, aunque no precisa si tal reembolso se concretó. En consecuencia, concluye, Turismo Cocha ha dado total cumplimiento a las obligaciones que le imponía el contrato, motivo por el cual estima que no ha incurrido en infracción alguna.

A fojas 36, con fecha 10 de septiembre de 2020, se llevó a cabo la audiencia de conciliación, contestación y prueba, con la asistencia de ambas partes, ocasión en que llamadas a conciliación, ésta no se produjo, luego de la cual el actor procedió a ratificar sus acciones, solicitando que sean acogidas, con costas, en tanto que la parte denunciada y demandada contestó por escrito que rola



a fs. 28 y siguientes, en los términos desarrollados en el párrafo precedente, pidiendo que se le tenga como parte integrante de la audiencia y, en definitiva, el rechazo de la denuncia, con costas.

En cuanto a prueba testimonial las partes no rindieron y, en cuanto a documental, rindieron la que rola en autos la cual, en su oportunidad y de ser necesario y atingente, será consignada.

**CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:**

1º) Que en estos autos se trata de establecer la responsabilidad que correspondiere a **TURISMO COCHA S. A.** en supuesta infracción a la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

2º) Que son hechos de la causa que con fecha 12 de febrero de 2020 el actor adquirió de la denunciada un paquete turístico para dos personas, que incluía tickets aéreos para Punta Cana, ida y vuelta, y alojamiento en dicho destino, pagando por dichos servicios la suma de \$ 3.377.000, con salida el 14 de abril de 2020 y retorno el 26 de abril del mismo año.

3º) Que, asimismo, es un hecho de la causa que con fecha 24 de marzo una ejecutiva de Cocha informó al actor que debido a la pandemia el viaje había sido suspendido y que la línea aérea ofrecía mantener la vigencia de los tickets hasta el 31 de diciembre de 2021, lo cual no fue aceptado por el actor, quien exige la devolución inmediata del monto pagado, a lo que la línea aérea se negó.

4º) Que en lo que respecta a lo pagado por hotel, se le informó que se le haría devolución de lo pagado dentro de 30 a 60 días, lo cual no consta que haya sido cumplido.

5º) Que, en consecuencia, el actor pagó la suma de \$ 3.377.000 por servicios turísticos, consistentes en transporte aéreo y hotel, los cuales no fueron prestados.

6º) Que, en rigor, la no prestación no se debió a una decisión unilateral e injustificada del proveedor, sino que obedeció a la pandemia que afecta a la humanidad, que llevó a los países a cerrar sus fronteras, lo cual, a juicio del Tribunal, constituye un **“caso fortuito o fuerza mayor”**, en los términos definidos en el artículo 47 del Código Civil, como **“el imprevisto a que no es posible resistir”**, citando a continuación algunos ejemplos, **“como un naufragio, un terremoto, el apresamiento de enemigos, los actos de autoridad ejercidos por un funcionario público, etc.”**, entre los cuales tiene lugar, sin lugar a dudas, la pandemia referida.

7º) Que, como quiera que sea, el hecho es que el actor cumplió con la obligación que le imponía el contrato de pagar el precio convenido, sin que la contraparte haya cumplido, a la vez, con la obligación correlativa de proporcionar los servicios turísticos contratados, lo cual le sitúa en un estado de manifiesto desequilibrio y desventaja, respecto de lo cual ha concurrido antes estos estrados buscando tutelaje jurídico para sus derechos.

8º) Que al respecto el denunciado expresa que la línea aérea, negándose a la devolución del monto pagado, ofrece mantener la vigencia de los tickets hasta el 31 de diciembre de 2021, aduciendo que se trata de tickets económicos, no reembolsables, circunstancia que fue conocida y aceptada por el actor en forma previa, lo cual no es aceptado por éste.

9º) Que el Tribunal no advierte que en las circunstancias actuales de pandemia resulte de justicia que el consumidor deba aceptar tal proposición, atendida la incertidumbre que proporciona el porvenir.

10º) Que, por otra parte, el denunciado no ha acreditado fehacientemente en autos sus alegaciones o defensas, esto es, que el consumidor haya sabido y aceptado con anterioridad que los tickets aéreos no estaban sujetos a devolución o reembolso del monto pagado, puesto que ello no se advierte con claridad en los documentos acompañados al efecto, rolantes a fs. 21 y siguientes, además que se encuentran parcialmente en idioma inglés, sin que se haya acompañado la traducción correspondiente.

11º) Que, como quiera que sea, es decir, aún cuando la alegación del denunciado fuere efectiva, ello sería aceptable y admisible en circunstancias de normalidad, pero es lo cierto que la situación ocurre en el marco de un escenario excepcional, que es el estado de fuerza mayor o caso fortuito, precisado en el considerando 6º, que viene a alterar ese estado de cosas, previo a la pandemia, modificándolo jurídicamente y, es más, dejándolo sin efecto.

12º) Que, en consecuencia, si bien la no prestación del servicio es justificada por las razones expresadas, ello, por las mismas razones, no le exonera de la obligación de hacer devolución ahora de lo pagado por los servicios no prestados de transporte aéreo y hospedaje, incurriendo en incumplimiento.

13º) Que en íntima relación con el conflicto planteado y reseñado precedentemente, el artículo 43 de la LPC dispone que **“el proveedor que actúe como intermediario en la prestación de un servicio responderá directamente**



**frente al consumidor por el incumplimiento de las obligaciones contractuales, sin perjuicio de su derecho de repetir con el prestador de los servicios o terceros que resulten responsables**".

14º) Que es un hecho inconcuso de la causa que en el caso sublite el querellado y demandado, TURISMO COCHA S. A. ha desempeñado justamente la calidad de intermediario en la prestación de un servicio de transporte aéreo y otros, actuando entre el consumidor y el prestador del servicio, por lo cual la norma recién transcrita le es plenamente aplicable, siendo, por lo tanto, responsable ante el consumidor de las infracciones cometidas por los prestadores, ya consignadas, constituyendo, por tanto esta una norma tutelar para el consumidor, criterio que ha sido sostenido por este Tribunal y compartido por la Iltrna. Corte de Apelaciones de Santiago en la causa Rol N° 2.464-2018.

15º) Que el incumplimiento de las obligaciones contractuales constituye, por sí sola, una infracción a la normativa tuteladora de los derechos de los consumidores, específicamente al artículo 12 de la Ley, de la cual debe responder el proveedor.

16º) Que en íntima relación con el asunto que se viene ventilando el Tribunal estima adecuado señalar que la buena fe es un principio rector de nuestro ordenamiento jurídico, que ha sido definida como el modo sincero y razonable con que se procede, por lo que está estrechamente vinculado con la idea de rectitud y lealtad, siendo configurada tanto por la doctrina como la jurisprudencia en su aspecto objetivo, como la conducta que debe esperarse de un hombre correcto, puesto que es un estándar que al darle contenido es considerado como sinónimo de probidad, lealtad, confianza, seguridad, honorabilidad, de no contradicción del comportamiento observado, considerando en su caso, **la función económica que tienen los negocios jurídicos que imponen la cooperación, colaboración, asesoramiento e información entre los vinculados por el contrato, comportándose de manera activa, pues le asiste la obligación de salvaguardar el interés de la otra parte.**

17º) Que en la especie la conducta del denunciado vulnera flagrantemente la buena fe, toda vez que al pretender eximirse de responsabilidad y no restituir lo pagado por un servicio que efectivamente no se concretó, constituye un **enriquecimiento sin causa**, lo cual es inaceptable e intolerable, teniendo en cuenta, además, que el proveedor está haciendo abuso de su posición dominante

en la relación de consumo, obligando al cliente a aceptar su proposición de solución sin siquiera reparar en que la restitución de lo pagado por un servicio no prestado constituye sin duda un derecho para los consumidores en atención a los fundamentos expuestos precedentemente.

18°) Que, en consecuencia, el Tribunal, apreciando la prueba y antecedentes de la causa conforme a las normas de la sana crítica, según lo dispone el artículo 14 de la Ley N° 18.287, da por establecido que el prestador del servicio infringió el artículo 12 de la LPC al no respetar los términos y condiciones conforme a las cuales el intermediario convino con el consumidor la prestación del mismo, omitiendo hacer devolución de lo pagado por los servicios no prestados, siendo de responsabilidad de la denunciada **TURISMO COCHA S. A.** en su condición de intermediaria en la prestación del servicio referido, por lo cual procede dictar sentencia condenatoria en contra de esta última, sin perjuicio de su derecho a repetir en contra de aquél.

19°) Que al respecto el artículo 24 de la Ley establece que las infracciones a su normativa serán sancionadas con multa de hasta **trescientas unidades tributarias mensuales**, según modificación introducida por la Ley N° 21.081, publicada en el Diario Oficial el día 13 de septiembre de 2018, añadiendo en su inciso final que para su aplicación se “tendrá especialmente en cuenta la cuantía de lo disputado, los parámetros objetivos que definan el deber de profesionalidad del proveedor, el grado de asimetría de información existente entre el infractor y la víctima, el beneficio obtenido con motivo de la infracción, la gravedad del daño causado, el riesgo a que quedó expuesta la víctima o la comunidad y la situación económica del infractor”.

20°) Que, en cuanto a la acción civil deducida en autos, cabe consignar que conforme a la exigencia de responsabilidad contemplada en el artículo 14 de la Ley N° 18.287, sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local, se advierte que en el caso sublite concurre relación de causa a efecto entre las infracciones cometidas por **TURISMO COCHA S. A.** y los daños ocasionados al actor [REDACTED], motivo por el cual procede acoger la acción civil intentada en autos, en los términos y extensión que se indicará.

21°) Que, como se recordará y según se dejó sentado en la parte expositiva del presente fallo, el actor solicitó, desde luego, una indemnización de \$ 3.377.000 por devolución de lo pagado por el servicio turístico no prestado (pasajes aéreos y



hotel), según se lee a fs. 8, más \$ 48.128 por daño emergente (\$ 22.288 en gastos de impuesto de tarjeta de crédito y \$ 25.840 por costo de mantención de dicha tarjeta por 10 meses), y, en fin, solicitó una indemnización de \$ 3.000.000 por concepto de daño moral.

22°) Que la parte demandada de TURISMO COCHA, contestando la demanda incoada en su contra en el primer otrosí de la presentación de fs. 28 y siguientes, solicita su rechazo, argumentando, **en lo relativo a la devolución de lo cancelado**, que no ha existido de su parte incumplimiento de obligaciones contractuales, lo cual, según quedó demostrado en el análisis contravencional, no es efectivo, motivo por el cual procede desechar dicha argumentación y dar lugar a la acción civil a ese respecto.

23°) Que con el Estado de Cuenta de Tarjeta de Crédito de fs. 4 y 5, Banco Itaú, no objetado, se encuentra suficientemente acreditado que con fecha 12 de febrero de 2020 se cargó en la tarjeta de crédito del actor la suma de \$ 3.377.000, por servicio pagado a COCHA VIAJES, conforme a lo cual se da por establecido que el demandante efectivamente le pagó la suma que demanda, sin perjuicio de que, si en el intertanto se le hubiere devuelto alguna suma, ésta deberá ser deducida de la indemnización antes indicada.

24°) Que en cuanto a los gastos de impuesto de la tarjeta de crédito y costo de mantención de la misma, el actor no ha acreditado la existencia de dichos perjuicios, además que no se advierte una relación con los hechos investigados, por lo cual procede desestimar la demanda a ese respecto.

25°) Que en lo que atañe al daño moral, su prueba resulta dificultosa, en la medida que sentimientos como la pena, la angustia, la congoja, la frustración, se presentan en el fuero íntimo de la víctima y, por lo mismo, no es posible que sea objeto de prueba directa. Sin embargo, puede serlo de una indirecta como las presunciones y, en ese contexto y teniendo presente que se encuentra acreditado en autos que a la denunciada se le canceló el viaje ya pagado (de suyo entendible por la pandemia), negándose, sin embargo, el proveedor a la devolución del monto pagado por los servicios turísticos no prestados, pese a sus innumerables y reiterados reclamos y esfuerzos, provocándole pérdida de tiempo y frustración, es dable concluir que efectivamente experimentó un daño de carácter extrapatrimonial que debe ser resarcido y cuya indemnización el Tribunal regula prudencialmente en la suma de \$ 100.000.

26°) Que con el objeto de preservar la equivalencia de los valores discutidos en autos, la suma en que la indemnización en definitiva se regule se pagará con sus respectivos reajustes e intereses, en términos tales que los reajustes de calcularán desde que la presente sentencia quede firme o ejecutoriada, en tanto que los intereses, desde que el deudor se constituya en mora.

27°) Que, finalmente y sin perjuicio de la facultad que tienen las partes para objetar la prueba instrumental rendida, es del caso hacer presente que de conformidad al artículo 14 de la Ley N° 18.287, sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local, el Juez aprecia la prueba y los antecedentes de la causa, de acuerdo con las reglas de la sana crítica.

Por estas consideraciones Y TENIENDO PRESENTE lo dispuesto en el artículo 1698 del Código Civil, Ley N° 15.231, Ley sobre Organización y Atribuciones de los Juzgados de Policía Local; Ley N° 18.287, Ley sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local; y Ley N° 19.496, Ley que establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, se declara:

- Que se acoge la denuncia interpuesta en lo principal de la presentación de fs. 7 y siguientes y se condena a **TURISMO COCHA S. A.**, representada por Sergio Purcell Robinson, a pagar una multa de 15 UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES, por ser responsable de las infracciones consignadas en el considerando 18°.

- Que si no pagare la multa impuesta dentro del plazo legal de cinco días, el representante de la infractora sufrirá por vía de sustitución y apremio QUINCE noches de reclusión, que se contarán desde su ingreso al establecimiento penal respectivo, sin otro apercibimiento.

- Que se acoge la acción civil interpuesta en el primer otrosí de la presentación de fs. 7 y siguientes y se condena a **TURISMO COCHA S. A.**, representada por Sergio Purcell Robinson, a pagar a [REDACTED] una indemnización ascendente a \$ 3.377.000 (tres millones trescientos setenta y siete mil pesos) por concepto de daño emergente, suma a la cual se le descontará lo que se le hubiere reembolsado en el intertanto, conforme a lo expresado en el considerando 23°, más una indemnización de \$ 100.000 (cien mil pesos) por concepto de daño moral, rechazándosele en lo demás



reclamado, sumas en las que el Tribunal regula los daños causados a la parte demandante a consecuencia de los hechos investigados en autos.

- Que las indemnizaciones antes reguladas deberán pagarse con sus respectivos reajustes e intereses, conforme a lo dispuesto en el considerando 26°, más las costas de la causa.

ANOTESE, NOTIFIQUESE, COMUNIQUESE AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR Y ARCHIVASE EN SU OPORTUNIDAD.

**ROL N° 13.212-2020-13.**

Pronunciada por doña **MARIA ISABEL READI CATAN**, Jueza Titular.

Autorizada por don **JAVIER ITHURBISQUY LAPORTE**, Secretario Titular.