

Cita rol 2 - 144

**VISTOS:**

Que, se instruyó la presente causa Rol 14.416-2015 con motivo de la querrela infraccional efectuada con fecha 26 de junio de 2015, en lo principal de fojas 16, por doña **LORETO BELÉN BARRERA BASUALTO**, Cédula de Identidad N°17.615.050-0, estudiante, domiciliada en Altamira N° 4522, Antofagasta.

La antedicha querrela se dedujo en contra de **DESPEGAR.COM** representada legalmente por **ALEJANDRO MELLA GAETE** y/o **DIRK ZANDEE MEDOVIC**, todos con domicilio en calle San Pío X N° 2460, Providencia, Santiago y/o Luis Thayer Ojeda N°086 piso 1, Providencia, Santiago y en contra de **AEROVIAS DEL CONTINENTE AMERICANO S.A., AVIANCA**, representada legalmente por **ITALO GUERINONI COSTA**, ambos con domicilio en Avenida Isidora Goyenechea N° 3365 Oficina 1021, Las Condes, Santiago y/o Dr. Manuel Barros Borgoño N° 105 piso 2, Providencia, Santiago, en razón que el día 19 de noviembre de 2014 su padre compró a través de la Página web [www.despegar.com](http://www.despegar.com) un pasaje ida y vuelta vía línea Aérea Avianca a Ecuador para el día 18 de febrero de 2015 a las 07.30 horas., con retorno a Chile el día 27 de febrero de 2015 y que el día del embarque comenzaron sus inconvenientes ya que se le solicitó otro documento, pasaporte u otro carnet de identidad ya que el suyo vencía el día 2 de abril de 2015 y que para ingresar a Ecuador necesita que tuviera una vigencia mínima de 6 meses, así el funcionario de la aerolínea le indicó que no podría embarcar ya que no cumplía con los requisitos para ello.

Se le habría dado la opción que obtuviera una nueva cédula de identidad, lo que trató de hacer, dirigiéndose además a la agencia de Avianca para poder tomar un vuelo al día siguiente lo que no pudo hacer ya que debía pagar una diferencia de \$600.000.- o pagar una penalidad de 125 dólares. Alega que Avianca nunca se preocupó de su persona, dejándola a la deriva, sin hospedarla en algún hotel y que habían incumplido la normativa ya que Ecuador no exigiría que los extranjeros que ingresan a dicho país lo hagan con un carnet de identidad con una vigencia de 6 meses. Lo que habría consultado vía email al Consulado de Ecuador.

Secretaría

fia  
d 7/0  
23

Cita en su querrela las normas de la Ley N° 19.946, artículos 1 y 2, 50, 50A, 23, 24 artículos 127, 133, 133 A, 133C, 133F, 142, 172, 184 del Código Aeronáutico.

Indica que se encuentra acreditada la infracción y que ésta es imputable al proveedor ya que el transportista en la prestación del servicio, actuó con negligencia, causando un menoscabo impidiendo su viaje a Ecuador, presentándose en la prestación de servicio fallas o deficiencias imputables al proveedor.

Solicita se tenga interpuesta denuncia infraccional en contra de Avianca y Despegar.com, y condenarlos al máximo de las penas de la multa establecida en el artículo 24 de la ley N°19.496.

En el mismo libelo demanda civilmente a ambas empresas a pagar los perjuicios morales que valora en \$5.000.000.- todo con reajustes, intereses y con expresa condena en costas.

**TENIENDO PRESENTE:**

Primero: Que, a fojas 42 rola la contestación de querrela infraccional y de demanda civil de la denunciada y demanda civil Despegar. Com. Indicando que de los hechos materia de la querrela no entiende por qué la querrela se dirige hacia ella toda vez que la demandante indica que fue la aerolínea la que denegó el embarque y no Despegar.com. Que en su página web se informa que cada persona que ingresa en ella debe preocuparse de leer los términos y condiciones del servicio. Cita el numeral 3 de los "Términos y Condiciones" accesibles para consumidores y público en general. Que Despegar.com presta servicios on-line bajo la modalidad de comercio electrónico, y ello se traduce en que las acciones necesarias para materializar las compras electrónicas que se efectúan en Despegar.com se desarrollan en principio a fin con la sola interacción del usuario y sistema, y por ello Despegar.com mantiene a disposición del consumidor la información básica comercial que corresponde a cada servicio escogido de manera que pueda hacer una elección informada. Así muestra claramente, itinerario de vuelos, escalas, aeropuertos, horas, fechas y líneas aéreas involucradas.

Cita la ley N° 19.496, artículo 3 letra b), 2 bis la Guía de Derechos del Pasajeros de Transporte Aéreo, indicando que

es  
doct  
leg:  
Civ:  
web  
Aer:  
ya  
sen  
emb  
doc  
esp  
age  
el  
art  
inf  
la  
tie  
los  
la  
fur  
inc  
cor  
que  
inf  
emb  
Seg  
com  
Sua  
tra  
Civ  
PDC  
40

*Carta Despegar 1°*

1° 19.946 es deber absoluto de los pasajeros informarse respecto de la documentación que requiere y debe cumplir con los requisitos legales y así lo informan la Dirección general de Aeronáutica Civil y la Asociación Chilena de Líneas Aéreas en sus páginas en la web.

Por otro lado, señala que las normas del Código Aeronáutico citadas por la denunciante no aplican a Despegar.com, ya que éste regula el contrato de transporte aéreo, y que en ese sentido no tendría ninguna injerencia en el hecho que Avianca no embarcara a la pasajera por el incumplimiento de ésta en lo que a la documentación para embarcar se trata.

Suma a lo anterior respecto al principio de especialidad, tanto de la ley N° 19.496 y Código aeronáutico, las agencias de viaje no son parte de esta normativa ya que no presta el servicio de transporte aéreo y por ello no aplica tampoco el artículo 43 de la ley 19.496.

Solicita que se tenga por contestada la querrela infraccional y desestimar completamente la denuncia.

Respecto a la demanda civil la contesta indicando que la responsabilidad es del "transportador" y que Despegar.com no tiene esa denominación ni se dedica a explotar tal actividad. Que los hechos que fundan el daño moral demandado dice relación con la denegación del embarque, lo que no fue procurado por funcionarios o empleados de Despegar.com, que el derecho a ser indemnizado y reparado supone la preexistencia de una relación de consumo afectada por una infracción atribuible a un proveedor, y que este segundo elemento no existe toda vez que la obligación de informarse acerca de las condiciones de los documentos para embarcarse es del pasajero.

**Segundo:** Que, el comparendo de conciliación y prueba se realizó con la presencia de la parte denunciante y demandante a través de su apoderado y de la denunciada y demandada civil Avianca a través de mandatario y en rebeldía de la denunciada y demandada civil Despegar.com.

Que llamadas las partes a conciliación ésta no se produce.

la que

**Tercero:** Que, en la audiencia de comparendo cuya acta rola a fojas 98 y siguientes, la parte denunciante y demandante ratificó sus acciones solicitando que sean acogidas con expresa condena en costas.

Por su parte la denunciada y demandada Avianca contestó por escrito las acciones de autos, a través de minuta escrita que rola a fojas 77 y siguientes, solicitando el rechazo con costas, controvirtiendo y rechazando todos los supuestos fácticos y jurídicos en que se sustenta la denuncia y demanda, que no es efectivo que haya incumplido alguna obligación y menos con negligencia, que no hubo negativa arbitraria o improcedente a embarcar a la pasajera y controvierte los perjuicios que la demandante dice haber padecido. Señala que en todos los países del mundo y ante todas las compañías aéreas la persona obligada de contar con la documentación que le permita llegar a destino es el propio pasajero y que a las aerolíneas no puede ser exigible asumir la responsabilidad de tener que informar a los pasajeros los requisitos de ingreso vigentes de cada distinto país. Que tanto el Servicio nacional del Consumidor y la Junta Aeronáutica Civil hace años que publican el documento denominado " Derechos del Pasajero Aéreo" que distribuyen en los aeropuertos donde se trata los "Derechos del Pasajero" indicándose que los pasajeros son los únicos responsables de contar la documentación necesaria para el vuelo. Explica que en el año 2008 Chile y Ecuador suscribieron el "Acuerdo de documentos de viaje de los Estados partes del Mercosur y Estados Asociados" en virtud el cual se acordaron los documentos habilitantes para viajes entre los países firmantes y con respecto a Ecuador se exige que los documentos tengan una vigencia mínima de 6 meses para poder ingresar a su territorio. Que siendo así fue la demandante la que no investigó cuáles eran los requisitos de ingreso a Ecuador, no siendo procedente que por su propia pasividad se tenga que indemnizarla. Procede a explicar la herramienta del "Timatic" que es un sistema global de información sobre viajes y donde se pueden consultar los requisitos documentales de ingreso y es a ésta a quien se consultó por parte de Avianca y donde la información disponible coincidió con que el documento de viaje debía tener vigencia mínima de 6 meses. Respecto a los perjuicios demandados señala que el daño moral demandado no ha sido

expl:  
cont

Cuar  
docu  
deme

1

2

s

e

a

a

l

Carta Nauticoe - 108

a rola aplicado debidamente, y que no hay aflicción sino un  
ratificado contratiempo causado por su falta de diligencia.  
condena en

parto: Que, la parte denunciante y demanda ratificó los  
contestó documentos acompañados en el segundo otrosí de la querella y  
crita que demanda civil y que son los siguientes:

1. Reclamo administrativo ante el Sernac Antofagasta de 25 de febrero de 2015, que rola a fojas 1.
2. Documento "información de su pasaje" respecto a Compra de pasaje Antofagasta- Santiago- Antofagasta, ante LAN, que rola a fojas 4.
3. Pase de abordar emitido por Avianca vuelos AV 624 y AV930, que rola a fojas 5.
4. Documento que da cuenta de la solicitud de compra: N° 34140600, emitido por [www.despegar.com](http://www.despegar.com), que rola a fojas 6.
5. Pase de abordar vuelos AV624 y AV930, que rolan a fojas 8 y 9.
6. Respuesta de reclamo R2015230157 de Sernac Antofagasta, que rola a fojas 10.
7. Copia de email de fecha 18 de marzo de 2015, que rola a fojas 11.
8. Ingreso de reclamo administrativo ante Sernac de 27 de febrero de 2015, que rola a fojas 12.
9. Respuesta dada por Despegar.com de 4 de marzo de 2015, que rola a fojas 13.

Asimismo, presentó como prueba documental informe psicológico de la demandante que rola a fojas 82.

También rinde prueba testimonial. Declarando en estrados BARBARA NICOLE SOBARZO ECHEVERRIA, declaración que rola a fojas 98 vuelta y siguientes, quien señala que estando en el aeropuerto de Santiago, reconoce a la demandante porque pertenecen a la misma universidad y que iban en el mismo vuelo que allí se enteró que no la estaban dejando embarcar porque su carnet vencía en abril y que el viaje era en febrero. Que llamó a despegar.com como al consulado y que se le había indicado que necesitaban cédula de identidad vigente, nunca se le indicó un plazo de vencimiento. Que la demandante insistió con Avianca y ellos le exigían los 6 meses de vigencia de la cédula de

identidad. Que al momento de chequearse no tuvo problemas. Que eso le significó incurrir en gastos y que en definitiva perdió su vuelo.

Declara también la testigo, JENNIFER CRISTINA GALVEZ PEÑA, cuya declaración rola a fojas 99 vuelta y siguientes, quien señala que el 18 de febrero de 2015 se encontraba en el aeropuerto de Santiago, y que vio a la demandante que tenía un problema ya que la aerolínea le pedía tener un carnet de identidad vigente antes de 6 meses. Que la demandante habló con la PDI y que le dijeron que ella no tenía problemas para salir del País pero la aerolínea le canceló el vuelo. Que, la demandante se encontraba chequeada previamente al embarque. Que, Avianca le negó el embarque, que no le habían dado ninguna solución. Que se la encontró en abril y supo que no había podido viajar, que le pedían un monto superior al pagado y que la vio afectada.

Declara el testigo ANDRÉS PARTICIO TORRICO ACUÑA, declaración que rola a fojas 100 vuelta, indicando que estando en la fila de Avianca, vio a la demandante, a quien ubica de la universidad, quien tenía complicaciones para embarcarse por un problema con su carné de identidad porque tenía que tener vigencia de tres o seis meses antes del vencimiento. Que en Avianca le reiteraron que no podría viajar que tenía que sacar un carné nuevo o un pasaporte, cosa imposible en el acto. Y que le cancelaron el pasaje.

**Quinto:** La parte querellada y demandada Avianca S.A acompañó los siguientes documentos:

1. Acuerdo sobre documentos de viajes entre países del Mercosur como Chile y Ecuador, que rola a fojas 86.
2. Impresión del sitio web del Ministerio del Interior del Ecuador de fojas 90.
3. Impresión desde el sistema de información "Timatic", que rola a fojas 93.
4. Guía del pasajero aéreo, que rola a fojas 94.
5. Copia del fallo dictado por el Juzgado de Policía Local de Quilicura de 2 de octubre de 2014 causa rol 22.075-6, que rola a fojas 95.

1.

2.

resp

Sext

conf

no

esta

haya

la

con

fue

de

con

Sép

act

hec

la

doc

obv

esp

ro:

re:

vu

Ant o Verba - 12º

Además solicitó los siguientes Oficios:

1. A la Asociación Internacional de Transportes Aéreos, IATA, para que informe si en la información disponible en el sistema TIMATIC un pasajero chileno para viajar a Ecuador al día 18 de febrero de 2015 debía contar, de acuerdo a lo informado por autoridades ecuatorianas, con un pasaporte o cédula de identidad y si debían tener una vigencia mínima de 6 meses.
2. Al Consulado de Ecuador para que informe si a febrero de 2015 era requisito para un chileno contar con pasaporte o cédula de identidad y si debían contar con una vigencia mínima de 6 meses.

Que rola a fojas 117 respuesta de IATA al Tribunal.

Que el oficio al Consulado de Ecuador no fue respondido.

**Sexto:** Que, de los antecedentes allegados a esta causa apreciados conforme a las reglas de la sana crítica, queda de manifiesto que no existen elementos de cargo suficientes como para dar por establecido que la empresa denunciada y querellada Despegar.com haya incurrido en alguna infracción a la normativa contenida en la ley N° 19.496, considerando que no tuvieron ninguna relación con el no embarque de la demandante, ya que su intervención sólo fue respecto a la compra de los pasajes vía electrónica a través de su página web, por lo que deberá rechazarse el denuncia y consecuentemente la demanda civil deducida.

**Séptimo:** Por otro lado, preciso resulta dejar sentado que la actora reconoce que todo el problema a que se refiere deriva al hecho que la aerolínea Avianca le impidió embarcar al vuelo que la llevaría a Ecuador, en razón que no contaba con la documentación legal exigida para llegar a ese país, hecho que obviamente no es de responsabilidad de la empresa denunciada.

Que de conformidad a la documentación adjunta, especialmente, la guía de derechos del pasajero, página 13, que rola a fojas 94, señala que **"los pasajeros son los únicos responsables de contar con la documentación necesaria para el vuelo, la salida del país e ingreso en el país de destino,**

**incluyendo las escalas intermedias que a veces requieren Visa. Las compañías aéreas pueden revisar la documentación y pueden negar el embarque si el pasajero no cuenta con la documentación requerida.** Asimismo la respuesta de IATA, de fojas 117, que en su parte pertinente señala que para viajar a Ecuador los pasajeros debían tener un pasaporte y cédula con una fecha de vencimiento no menor a 6 meses desde la fecha de viaje, evidentemente la actora no cumplía con los requisitos para poder llegar al país de destino, Ecuador, ya que su cédula vencía en el mes de abril de 2015 y el viaje era en febrero de 2015, por lo que no contaba con los 6 meses mínimos exigidos.

Siendo así la aerolínea no habría infringido la normativa de la Ley 19.496, pues cumplió con el servicio contratado, y fue la denunciante la que no habría cumplido con los requisitos por un hecho propio, por lo tanto el no haberle permitido embarcar por parte de Avianca fue sólo el mero cumplimiento de la normativa, ya que es su obligación embarcar a aquellos pasajeros que cumplieran a cabalidad las normas impuestas por Ecuador, por lo que también esta parte de la denuncia y demanda ha de ser rechazada.

Que las conclusiones a que ha llegado este sentenciador se ve alterado por la demás prueba rendida en autos.

**VISTOS:** Y además, lo dispuesto en la ley N° 15.231, artículos 14 y 17 de la Ley N° 18.287, Ley N° 19.496, artículo 1698 del Código Civil se declara:

1. Que se rechaza la denuncia y demanda civil intentada a fojas 16 por doña LORETO BELEN VERA BASUALTO en contra de Despegar.com.
2. Que se rechaza la denuncia y demanda civil intentada a fojas 16 por doña LORETO BELEN VERA BASUALTO en contra de Avianca S.A.
3. Que, no se condena en costas a la actora por estimar el tribunal que tuvo motivos plausibles para litigar.
4. Cúmplase con lo dispuesto en el artículo 58 bis de la Ley N° 19.496.

arch

Dict  
Auto  
Subr



Corte Sube - (20)

1-Visa.

pueden

ntación

que en archívese.

or los

echa de

viaje,

a poder

a en el

por lo dictada por doña Ingrid Moraga Guajardo. Juez Subrogante.

autoriza, doña Patricia De la Fuente Pfeng. Secretaria

ido la Subrogante.-

servicio

ido con

haberle

el mero

parcar a

normas

de la

ador se

15.231,

artículo

a fojas

ntra de

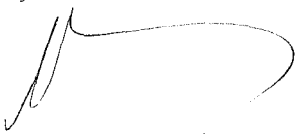
a fojas

Avianca

timar el

a Ley N°

Rol 14.416/15-7



199





Antofagasta, doce de mayo de dos mil diecisiete.

**VISTOS:**

Se reproduce la sentencia en alzada a excepción de su motivo séptimo, que se elimina.

**Y SE TIENE, ADEMÁS, PRESENTE:**

**PRIMERO:** Que a fojas 132 el abogado Christian Escorza Banda en representación de la querellante y demandante civil, recurre de apelación contra la sentencia de fecha treinta de junio de dos mil dieciséis, que rechazó la denuncia y la demanda civil deducidas por su parte en contra de Despegar.com y de Avianca S.A., absolviéndole del pago de las costas por estimar que la denunciada tuvo motivos plausibles para litigar.

**SEGUNDO:** Que la apelación se sustenta en dos aspectos en los que la sentencia en alzada no se ajustaría a derecho; el primero fundado en que con los medios de prueba incorporados al juicio probó que para entrar como turista a Ecuador sólo requería de su cédula de identidad vigente y que la Aerolínea Avianca le negó el embarque a dicho país, pese a contar con su boleto aéreo, estar chequeada y tener su asiento asignado, basada en que dicho país exigía que la cédula de identidad del pasajero tuviera una vigencia de, a lo menos seis meses, y la suya vencía dos meses después de la fecha en que iba a viajar, alegando por una parte que dicho requisito no le fue informado oportunamente ni por Despegar.com, mediante la cual adquirió el pasaje aéreo, ni menos por Avianca, que debía cumplir con el transporte aéreo de Santiago a Guayaquil, Ecuador, y por otra parte, que dicha exigencia no es tal, requiriéndose sólo que la referida cédula se encuentre vigente al momento de ingresar como turista a Ecuador, todo lo cual acreditó a través de la prueba rendida en el



XTRVBGXJLX



**PODER JUDICIAL**  
REPÚBLICA DE CHILE  
CORTE DE APLICACIONES ANTIROGASTA

juicio, por lo que solicita se acoja el recurso y se revoque la sentencia, con costas, condenando a Despegar.com y a Aerovías del Continente Americano S.A. Avianca, al máximo de las penas de multa establecidas en el artículo 24 de la Ley 19.496, que se declare que los hechos expuestos en la demanda son constitutivos de daño moral contractual, condenando a la demandada al pago de la suma de \$ 5.000.000 o la que el tribunal determine ajustada a derecho, debidamente reajustada y con intereses, desde el 18 de febrero de 2015 y hasta la fecha en que quede ejecutoriada la sentencia condenatoria.

**TERCERO:** Que las partes no discutieron la existencia del contrato de transporte aéreo entre la querellante y demandante civil y Avianca, tampoco que el boleto aéreo para el traslado aéreo de aquélla se adquirió a través de la página web Despegar.com, ni que la aerolínea negó el embarque a la querellante y demandante civil porque su cédula de identidad tenía una vigencia menor a los seis meses que se requeriría para ingresar a Ecuador, en consecuencia, en primer término, corresponde dilucidar las exigencias de ingreso en calidad de turista a Ecuador.

**CUARTO:** Que apreciando las probanzas rendidas, conforme a las reglas de la sana crítica, que dispone el artículo 14 de la ley 18.287, con el correo electrónico de fecha 18 de marzo de 2015, del Consulado de Ecuador en Santiago a Loreto Vera Basualto, rolante a fojas 11, que informa que los chilenos que ingresen a Ecuador con fines turísticos no requieren visa por el lapso de 90 días, pudiendo utilizar su cédula nacional de identidad o su pasaporte vigente; de documentos denominado Acuerdo sobre Documentos de Viaje de los Estados Partes del Mercosur y Estados Asociados, de fojas 86, por el que se reconoce la



XTRVBGXJLX



PODER JUDICIAL  
REPÚBLICA DE CHILE  
CORTE DE APELACIONES ANTOFAGASTA

validez de los documentos de identificación personal como documentos de viaje hábiles para el tránsito de nacionales y/o residentes regulares, en cuyo anexo se lee "Chile, Cédula de Identidad, Pasaporte"; del instrumento de fojas 103 denominado Normas Generales para Chilenos que Viajan al Exterior, en el apartado América del Sur, se señala entre varios países a Ecuador, que requeriría legalmente de pasaporte o cédula de identidad vigentes; y de las declaraciones testimoniales de Bárbara Nicole Sobarzo Echeverría, Andrés Patricio Torrico Acuña y Jennifer Cristina Gálvez Peña, pasajeros en el mismo vuelo que la querellante y denunciante civil, los que presenciaron los hechos acontecidos en Santiago y al llegar a Guayaquil, se acercaron a las oficinas de Avianca a consultar sobre los requisitos de ingreso a ese país, donde les informaron que en caso concreto de Chile sólo pedían la cédula de identidad vigente y nada más, es posible tener por establecido que un chileno para ingresar a Ecuador por menos de 90 días y en calidad de turista requiere de pasaporte o de cédula de identidad vigentes.

Ahora bien, cabe tener presente que vigente se define según el Diccionario de la Academia de la Lengua Española como: "tener vigor; dicho de una ley, una ordenanza, de un estilo o de una costumbre: Que está en vigor y observancia.", o dicho de otro modo que no se encuentre vencido o su plazo de vigencia no haya expirado.

En ese entendido, el hecho establecido implica que la República del Ecuador no le exige a los chilenos que utilicen para ingresar a dicho país con su cédula de identidad como documento de viaje que ésta tenga una vigencia de, a lo menos seis meses, sólo se requiere que se trate de una cédula vigente.



XTRVBGXJLX

**QUINTO:** Que el hecho establecido en el motivo anterior no logra ser desvirtuado por la prueba producida por la demandada Avianca S.A., a quien conforme al artículo 1698 del Código Civil, le correspondía probar la exigencia efectuada por sus dependientes a la querellante y demandante civil al momento de presentarse en sus dependencias, toda vez que el documento de fojas 115 consistente en una comunicación enviada por IATA a Dorana Acevedo Vera es un instrumento en idioma inglés cuya traducción no se acompañó, por lo que mal puede servir a la pretensión de la demandada de demostrar la exigencia que arguye.

Asimismo, dicho antecedente emana de una organización denominada IATA, cuyo ámbito de acción, posibles acuerdos, instrucciones u otros no resultan aplicables, ya que los requisitos de ingreso a cada país los determina dicho Estado en uso de su soberanía dictando la legislación pertinente al efecto, por tanto, obligatoria para aquellas personas que quieran traspasar sus fronteras.

**SEXTO:** Que asentado lo anterior cabe concluir que la querellada y demandada civil Despegar.com, en cuanto vendedora vía internet del boleto aéreo de marras, no ha incurrido en infracción alguna a la ley del consumidor puesto que no incurrió en el hecho que sería constitutivo de la infracción, ya que no exigió requisito adicional alguno a la querellante y actora civil.

**SÉPTIMO:** Que el hecho que la aerolínea Avianca negara el embarque desde Santiago de Chile a Guayaquil, Ecuador, a la querellante y demandante civil, por no tener su cédula de identidad una vigencia de seis meses, -hecho no discutido- requisito que Ecuador no exige para los chilenos que ingresen con ese documento de viaje sino sólo





el motivo  
 producida  
 artículo  
 exigencia  
 llante y  
 en sus  
 fojas 117  
 a Dorama  
 es cuya  
 rvir a la  
 ancia que  
  
 de una  
 acción,  
 resultan  
 ada país  
 dictando  
 igatoria  
 nteras.  
 uir que  
 cuanto  
 no ha  
 sumidor  
 tutivo  
 cional  
  
 vianca  
 aquil,  
 tener  
 hecho  
 los  
 sólo  
  
 4

que esté vigente, constituye una infracción a los artículos 12 y 23 inciso primero de la ley 19.496 que disponen "Todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio." "Comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que, en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio.", puesto que, la querellante y actora civil había cumplido con su obligación en el contrato de transporte aéreo en cuestión al pagar el precio del boleto, además se había chequeado y disponía de asiento asignado, como demuestran los instrumentos de fojas 5 a 9, de lo que colige que estaba en condiciones de viajar en la forma contratada, de manera que al presentarse ante personal de la aerolínea con sus documentos, entre ellos su cédula de identidad vigente, la exigencia efectuada por la prestadora o proveedora del servicio -Avianca- de mantener dicha cédula vigente por, a lo menos, seis meses a contar de la fecha del viaje no resulta justificada, constituyéndose en arbitraria e incluso negligente desde que el personal de dicha proveedora de servicios aéreos está obligada a conocer la legislación respecto de los viajeros que trasladan de un país a otro, no siendo lícito agregar exigencias no contempladas en las legislaciones de los países de destinos de tales viajeros.

**OCTAVO:** Que habiéndose determinado que Avianca S.A. incurrió en infracción a la ley 19.496, en los términos expuestos, la sanción está establecida en el inciso primero del artículo 24 de la ley 19.496, que



XTRVBGJLX



**PODER JUDICIAL**  
REPÚBLICA DE CHILE  
CORTE DE APELACIONES ANTOFAGASTA

dispone que las infracciones a lo dispuesto en esta ley serán sancionadas con multa de hasta 50 unidades tributarias mensuales, si no tuvieren señalada una sanción diferente.

**NOVENO:** Que en cuanto a la demanda civil, cabe tener presente que respecto al daño moral la doctrina señala que. *"tiene su fundamento en la propia naturaleza afectiva del ser humano y se produce siempre que una persona sufre un menoscabo físico o psíquico como consecuencia de un hecho externo que le ha producido aflicción, por ende un daño extrapatrimonial. Modernamente ha sido conceptualizado por la doctrina como "la lesión, pérdida o menoscabo de un bien puramente personal no susceptible de evaluación o tráfico económico", concepto que no sólo está referido a la existencia de perturbaciones psicofísicas, que generalmente existen, por lo que su aceptación parece más justa y equitativa, ya que permite la aplicación de la reparación de este daño a un espectro más amplio de personas y/o bienes lesionados, con una compensación que neutralice o atenúe el dolor ocasionado, la que normalmente es de carácter económico."*

En todo caso, resulta indispensable establecer la existencia del daño a través de cualquiera de los medios de prueba legalmente consagrados, y, además, es menester consignar que el monto de la indemnización del daño moral deberá determinarse sobre la base de la prudencia y la equidad, de manera que los perjudicados tengan una reparación racionalmente equivalente, evitando el enriquecimiento a través de este medio, cuyo no es el objeto de aquella.

**DÉCIMO:** Que es un hecho que la actora con motivo de los hechos denunciados obviamente sufrió afectación psíquica, rabia, tristeza frustración y desamparo, como consta del informe psicológico de fojas 82, además de las



XTRVBGXJLX



ICIAL  
CHILE  
TOPAGASTA



sta ley  
unidades  
sanción  
  
l, cabe  
octrina  
uraleza  
persona  
de un  
in daño  
por la  
n bien  
tráfico  
stencia  
por lo  
ermite  
ro más  
sación  
lmente  
  
er la  
edios  
ester  
moral  
y la  
una  
el  
s el  
  
otivo  
ción  
como  
las  
  
6

evidentes molestias, desasosiego, inquietud, pérdida de la posibilidad de conocer un país con costumbres, cultura e idiosincrasia distintas a las propias, que son lógicas en una situación como la que aquélla denunció, unida a la pérdida de tiempo y falta de solución por parte de la demandada, lo que le obligó a accionar judicialmente, todo lo cual permite inferir la existencia de detrimento emocional que debe ser reparado, por lo que no cabe sino acoger la demanda por este rubro, quedando la regulación del monto de su indemnización sujeta, como se ha dicho, a la estimación prudencial de esta Corte, que fundada en los principios de equidad que informan nuestra legislación, se estima prudencialmente en la suma de dos millones de pesos (\$ 2.000.000).

**UNDÉCIMO:** Que, además de conformidad al artículo 27 de la ley 19.496, las restituciones pecuniarias que las partes deban hacerse en conformidad a esta ley, serán reajustadas según la variación experimentada por el Índice de Precios al Consumidor, determinado por el Instituto Nacional de Estadísticas, entre el mes anterior a la fecha en que se produjo la infracción y el precedente a aquél en que la restitución se haga efectiva.

Por estas consideraciones, disposiciones legales citadas y lo prevenido en los artículos 14, 22 y 32 y siguientes de la Ley 18.287, **SE REVOCA, con costas,** la sentencia apelada de fecha treinta de junio de dos mil dieciséis, escrita a fojas 126 y siguientes, y en su lugar se declara:

**I.-** Que se condena al proveedor Aerovías del Continente Americano S.A., Avianca, al pago de una multa de cincuenta (50) unidades tributarias mensuales por infracción a los artículos 12 y 23 de la ley 19.496, la que



XTRVBGXJLX

el sentenciado deberá satisfacer la multa impuesta dentro del plazo de cinco días bajo apercibimiento legal.

**II.-** Que se hace lugar a la demanda civil deducida en el primer otrosí de la presentación de fojas 16, en consecuencia se condena a la demandada, Aerovías del Continente Americano S.A., Avianca, a pagar a la demandante Loreto Belén Vera Basualto, la suma de dos millones de pesos (\$ 2.000.000) por concepto de daño moral.

La suma anterior se reajustará en los términos que dispone el artículo 27 de la ley 19.496, y generará intereses para operaciones reajustables, sólo en caso de mora.

**III.-** Que se rechaza la querrela infraccional y la demanda civil deducida a fojas 16 por Loreto Belén Vera Basualto en contra de Despegar.com Regístrese y devuélvase.

**Rol 37-2017 (PL) .**

Redacción de la Ministro Titular Jasna Pavlich Núñez.

Pronunciada por la **Segunda Sala**, integrada por los Ministros Titulares Sr. Dinko Franulic Cetinic, Sra. Myriam Urbina Perán y Sra. Jasna Pavlich Núñez. Autoriza el Secretario Subrogante don Cristian Pérez Ibacache.



doscientos treinta y dos. 232

ICIAL  
CHILE  
OFAGASTA

dentro

civil

e fojas

ías del

andante

ones de

érminos

generará

caso de

cional y

én Vera

rese y

Pavlich

ada por

.C, Sra.

oriza el

Dinko Antonio Franulic Cetinic  
Ministro  
Fecha: 12/05/2017 13:46:02

Myriam del Carmen Urbina Perán  
Ministro  
Fecha: 12/05/2017 13:46:03

Jasna Katy Pavlich Nunez  
Ministro  
Fecha: 12/05/2017 13:46:04

CRISTIAN RICHARD PEREZ  
IBACACHE  
MINISTRO DE FE  
Fecha: 12/05/2017 13:49:56



