

SAN MIGUEL, a tres de mayo de dos mil dieciséis.

VISTOS:

La denuncia y la demanda civil de indemnización de perjuicios rolantes a fs. 21 y siguientes; el escrito de contestación de fs. 91 y siguientes; el comparendo de contestación y prueba de fs. 109 y siguientes; y demás antecedentes del proceso.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

PRIMERO: Que por escrito rolante a fs. 21 y siguientes, dona CAROLINA LIZANA GUERRERO, ejecutiva de cuentas, cédula nacional de identidad N°11.525.308-5, con domicilio en calle Monja Alférez N° 4052, comuna de San Miguel, interpone denuncia por infracciones a la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores en contra de "ATRAPALO CHILE S.A", RUT N° 76.043.047-1, sociedad del giro agencia de viajes, representada por ESTIBALIZ CRUZ BLANCO, ambos con domicilio en calle Padre Mariano N° 82, comuna de Providencia.

Señala el señora Lizana en su denuncia que con fecha 8 de septiembre de 2014 compró *vía web*, en la página web de la denunciada, dos pasajes para viajar el día 1 de mayo de 2015, con fecha de retorno para el día 21 del mismo mes, con destino a Madrid, ida y vuelta. El valor total de los pasajes ascendió a la suma \$ 1.135.346. Durante los meses venideros siguió con la planificación de su viaje, a razón, contratación de vuelos al interior de Madrid, hoteles, pasajes de tren, etc.

El día 22 de abril de 2015 y con la finalidad de solicitar los *vouchers* a la empresa denunciada, ésta le comunicó que ello debía tratarlo directamente con la aerolínea Sky Airline. Refiere la denunciante, que así lo hizo, sin embargo ésta le comunicó que no era posible efectuar el *check-in* *vía internet*, ya que los pasajeros que compran sus tickets a través de agencias de viajes, como Atrápalo Chile S.A, sólo pueden ser chequeados en el mismo aeropuerto 3 horas antes de vuelo. Así las cosas, refiere la actora, ella y su marido deberían estar a las 22:00 horas del día 30 de abril de 2015. Llegado ese día se presentaron en módulo de Sky Airline, lugar en que, asevera de informaron que el vuelo que había comprado y que pretendía abordar, no existía y que el próximo salía a las 13:30 horas del día siguiente, esto es, del de mayo de 2015. Afirma la denunciante que en esa oportunidad, le



comunicaron que su vuelo había sido cancelado en el mes de febrero de 2015 y que dicha circunstancia había sido informada a la agencias de viajes Atrápalo Chile, sin embargo la denunciada, nunca le advirtió de esta situación.

Entonces, y ante la posibilidad cierta, dice la denunciante, de perder su planificadas vacaciones y bajo el riesgo de perder todo lo que ya había pagado, adquirió un vuelo directo a Madrid, a través de la aerolínea Lan con salida a Madrid el día 1 de mayo de 2015 a las 12:35 horas, cuyo valor ascendió a la suma de \$2.719.036.

Posteriormente, con fecha 1 de mayo de 2015 la denunciante efectuó un reclamo a la denunciada ATRAPALO CHILE S.A, recibiendo respuesta al mismo, con fecha 4 del mismo mes en que, según dichos de la denunciante, aquélla se comprometía al reembolso de la suma pagada, esto es, de la suma de \$1.064.306, la que a su juicio es insuficiente, debido a la magnitud de su negligencia y deficiencia en la prestación de servicio.

Con fecha 27 de mayo de 2015, ya en Chile, la denunciante se apersonó en la oficinas de ATRAPALO CHILE S.A con el objeto de obtener una solución a su problema, el que a su juicio, pasa por obtener la devolución del valor de los pasajes aéreos que tuvo que pagar a LAN, producto de la falta de información para con su persona, en forma adecuada y oportuna, de la cancelación del vuelo que ellos le vendieron. Afirmo la denunciante, que con fecha 10 de junio de 2015 le respondieron vía mail a su requerimiento y que éste no se pronunció respecto a la solicitud de reembolso de los pasajes pagados. Hace presente además, que la negligencia de la denunciante se debió a que no le informó acerca de la cancelación del vuelo con la debida antelación, en circunstancias que tuvo acceso a esa información con mucha anterioridad, pero aún así, no le fue informado. La sra. Lizana afirma que ATRAPALO CHILE S.A asegura haber tratado de comunicarle a su celular de la reprogramación del vuelo adquirido, sin embargo, ella manifiesta que no tiene ningún antecedente que dé cuenta de ello. Así, afirma, la falta de información le impidió que pudiera acceder a otras promociones que le facilitarían un pasaje más barato que el que se vió obligada a comprar.

Así las cosas, afirma la sra. Lizana que con su actuar la denunciada ATRAPALO CHILE S.A, cometió infracción al artículo, inciso 1 de la letra b) de



la Ley 19.496, pues es un derecho del consumidor: *"El derecho a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación, y otras características relevantes de los mismos y el deber de informarse responsablemente de ellos"*. A su juicio, la denunciada ha faltado a su deber de entregar información necesaria y suficiente sobre aspectos relevantes del producto y servicios proporcionados, impidiéndole recibir una información veraz. También la denunciante atribuye a la denunciada la comisión del artículo 12 del mismo cuerpo legal, pues no respetó los términos, condiciones y modalidades en que se ofreció el servicio. Finalmente, también le imputa lo dispuesto en el artículo 23 de la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, pues en este caso, a su criterio, la denunciada ha faltado a su deber de información y nula intención de comunicarle que el servicio contratado no podría serle entregado en virtud de la cancelación del vuelo comprado, lo que refleja, según la denunciante, una clara negligencia y falta de profesionalismo, en su calidad concedora del rubro.

Por el mismo escrito, y basado en los hechos reseñados precedentemente, lo que a fin de evitar repeticiones inoficiosas se dan por íntegramente reproducidos en esta parte, la denunciante dedujo demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de ATRAPALO CHILE S.A, pretendiendo los siguientes conceptos:

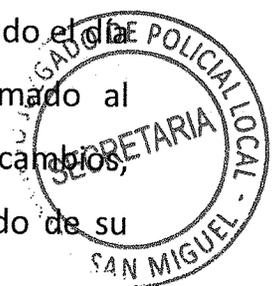
- a) Daño directo: la suma de \$2.719.036, por concepto de compra de pasajes nuevos comprados a la aerolínea LAN con destino a Santiago-Madrid- Santiago.
- b) \$71.040, por concepto de saldo pendiente del reembolso efectuado por ATRAPALO CHILE S.A.
- c) \$250.000 por concepto de gastos en movilización, gastos telefónicos, y otros en que ha debido incurrir para obtener solución a su problema.
- d) \$959.924 por concepto de daño moral, constituidos resumidamente, en las angustia de ella y su marido al percatarse que su vuelo no existía, el estar expuesta a la posibilidad cierta que las vacaciones planeadas se frustraran.



SEGUNDO: Que a fs. 109 y siguientes, se celebró el comparendo de contestación y prueba que contó con la asistencia de la denunciante y demandante, representada por los abogados MARIA ANGEL VILLA-REAL COUSIÑO y RICARDO VITERRI MONTALDO y de la denunciada y demandada ATRAPALO CHILE S.A, representada por la abogada señora CAMILA QUIROZ PINO.

En dicha audiencia, la denunciante y demandante ratificó sus acciones interpuestas solicitando al tribunal las acoja en definitiva, con costas. A su turno, la denunciada y demandada contestó la denuncia, solicitando para tales efectos tener presente los dichos consignados en el escrito que se agregó a fojas 91 y siguientes, en el que, en síntesis, solicita el rechazo de la denuncia y demanda de autos, basado en que ATRAPALO CHILE S.A es una agencia de viajes y de promoción de actividades de ocio que ofrece sus servicios a través de internet, en el sitio web www.atrapalo.cl. Que en tal carácter, actúa como intermediarios, permitiendo a sus clientes contratar los servicios de empresas externas y no relacionadas, quienes fijan las condiciones de los servicios contratados, limitándose a informar las condiciones establecidas por el proveedor. En consecuencia, afirma la denunciada, en caso que algún servicio sufra alguna modificación, la responsabilidad de la misma es directamente del prestador proveedor del servicio y no de ATRAPALO CHILE S.A. Por tanto, en el caso de pasajes aéreos, éstos son formalizados directamente entre la compañía aérea y el cliente, siendo aquéllas las que fijan los vuelos, el horario e itinerario de los mismos. Así, entonces, afirma la denunciada, cualquier modificación intempestiva que pudiera adolecer el servicio es de responsabilidad de las compañías aéreas que corresponda, tal como se indica en las condiciones Generales de Vuelos, que los clientes declaran conocer y aceptar.

Reconoce más adelante la presentación en comento, que la señora Lizana compró el día 8 de septiembre de 2014, dos pasajes en www.atrapalo.cl para volar vía Sky Airlines, de Santiago a Madrid, con escala en Sao Paulo, el día 1 de mayo de 2015, saliendo a las 01:35 horas desde Santiago y volviendo el día 21 del mismo mes a las 05:15 horas. Afirma que está informado al consumidor que ATRAPALO CHILE S.A no se responsabiliza por los cambios, modificaciones y/o cancelaciones que la línea aérea efectúe, siendo de su



exclusiva responsabilidad. Asevera además la denunciada, que el vuelo H2600 de Santiago a Sao Paulo, fue reprogramado. No fue cancelado. Al reprogramarse el vuelo H2600 desde Santiago a Sao Paulo, ATRAPALO CHILE S.A, afirma, cumplió con su obligación de informar debidamente a la sra. Lizana de la reprogramación del mismo, primeramente, asegura, llamándola a su celular y en segundo término, enviándole un correo electrónico. Luego de estas acciones, le habría enviado un segundo correo a la denunciante en que le entregaban detalles del vuelo. Por tanto, Atrapalo Chile S.A no pueden hacerse responsable de la especial circunstancia de por qué la denunciante asevera no haber recibido en su correo electrónico el mail que le fue enviado, en que le informaban de los cambios y reprogramaciones del vuelo adquirido. Agrega además la presentación, que es responsabilidad de la consumidora el reconfirmar su vuelo con 24 a 48 horas de anticipación y que ni ella ni su acompañante confirmaron la salida del vuelo con 72 horas de anticipación recomendadas por los proveedores.

En cuanto a las infracciones que se le atribuyen estiman que estas son inexistentes. Por una parte, afirma la denunciada que no ha infringido el artículo 3 letra b) de la Ley del Consumidor pues siempre le hizo presente a la denunciante sra. Lizana de la necesidad de reconfirmar con la aerolínea el horario de salida del vuelo entre 72 a 24 horas antes de del hora de salida del mismo. La denunciada dice que fue la denunciante quien no prestó atención a los llamados telefónicos ni al *mail* que le habría enviado.

Tampoco desde su punto de vista, existe infracción al artículo 12 de la ley de Protección a los Derechos de los Consumidores, pues la programación de los vuelos queda sujeta a las condiciones que establezca el proveedor directo, en este caso la aerolínea, siendo perfectamente posible que ésta la modifique, re programe e incluso cancele los mismos. Por estos mismos motivos estima que tampoco existe infracción al artículo 23 del precitado cuerpo legal, pues a su juicio resulta absurdo pretender que el horario de funcionamiento contratado, deba ser respetado a toda costa por el prestador del servicio.

En cuanto a la demanda civil deducida, la demandada solicita su rechazo, toda vez que no existe, a su juicio, infracción por parte de su representada.

En ese sentido señala, que ni la denunciante ni su marido han sufrido daño moral, pues igualmente ellos pudieron viajar y disfrutar de sus vacaciones.



Rechaza la pretensión del monto por concepto de daño directo, pues a lo más, asevera, la indemnización debería recaer en el saldo entre el valor de los pasajes comprados a LAN y el monto devuelto por ATRAPALO CHILE S.A a la consumidora. Así tampoco corresponde hacer lugar a la suma de \$71.040, pues ese monto fue descontado del total devuelto y corresponde al comisión de gestión de ATRAPALO CHILE S.A por el servicio contratado. Agrega además que tampoco corresponde dar lugar al monto de \$250.000 por concepto de gastos de movilización, gastos de teléfono y otros asociados. Finalmente el monto solicitado por daño moral, a su juicio, tampoco procedería, porque los hechos no revestirían tal magnitud para provocar más que enojo y no han sido probados en juicio y la actora, sra. Lizana tampoco tiene legitimación activa para solicitarlo en representación de su marido.

En la misma audiencia, la denunciante y demandante reiteró la prueba documental que corre de fojas 1 a 20, presentada con anterioridad. Por su parte, la denunciada y demandada presentó los documentos que se agregaron de fojas 58 a 90.

Finalmente, sólo la parte denunciante y demandante rindió prueba testimonial cuyos testimonios quedaron plasmados en la audiencia de estilo descrita en este párrafo.

TERCERO: Que a fs. 127 se llevó a efecto, como medida para mejor resolver, audiencia de conciliación.

CUARTO: Que a fs. 128, y a falta de diligencias pendientes se ordenó reingresar los autos para fallo.

QUINTO: Que en el contexto de los antecedentes allegados a los autos, la decisión de este Tribunal está circunscrita a determinar si la denunciada ATRAPALO CHILE S.A, incurrió en las contravenciones prescritas en los artículos artículo 3 letra b), 12 y 23 de la Ley Nº 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, esto es, sí en la prestación del servicio contratado, el proveedor infringió el deber de dar una información oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos (artículo 3 letra b)); si respetó los términos y condiciones y modalidades conforme a los cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio; (artículo 12) y finalmente, si actuando con



negligencia, causó menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio, (artículo 23).

SEXTO: Que a fin de dilucidar tan particular controversia, necesario es tener presente aquí lo siguiente:

- a) Que efectivamente, las partes están contestes en que la consumidora sra. Lizana Guerrero, compró, a través de la agencia de viajes denunciada, ATRAPALO CHILE S.A dos pasajes a la ciudad de Madrid, España. Por un monto total de \$1.135.346, según da cuenta los documentos que corren a fs. 1 y 2 y el documento denominado confirmación de reserva que corre agregado a fs.13, 14 y 15.
- b) Que también es efectivo, que la denunciante el día 30 de abril de 2015, al presentarse en el Aeropuerto Arturo Merino Benítez, a fin de tomar el vuelo N° H2600, con salida a Sao Paulo, adquirido y programado para el día 1 de mayo de 2015, a las 01:35 horas, se impuso que dicho vuelo había sido cancelado en el mes de febrero de 2015, no pudiendo abordarlo, sólo se le ofrecieron por parte de la aerolínea otro vuelo para ese día pero, a las 13:30 horas. Ante la situación descrita, se vio en la obligación de adquirir otros tickets aéreos en la aerolínea LAN, los cuales le costaron más caros.
- c) Por su parte, la denunciada asevera haber informado a la denunciante la circunstancia arriba descrita, a través de un correo electrónico de fecha 30 de abril de 2015, informándole que su vuelo había sido reprogramado y que dicha reprogramación también habría tratado de ser comunicada al número de teléfono de contacto de la sra. Lizana, la que sin embargo, fue infructífera.

SEPTIMO: Que antes de entrar al fondo del asunto sometido a la decisión del tribunal, es necesario hacer presente, en esta parte que, estas empresas, como la denunciada en esta causa, son agencias de viajes, sociedades asociadas al turismo, cuyo objetivo u oficio es la intermediación, organización y realización de proyectos, planes e itinerarios, elaboración y venta de productos turísticos entre sus clientes y determinados proveedores de viajes, como por ejemplo: aerolíneas, hoteles, cruceros, con el objetivo de poner los bienes y servicios turísticos a disposición de quienes deseen y puedan



utilizarlos.

OCTAVO: Las agencias de viajes han sido definidas por AURIOLES MARTÍN como una *“empresa turística dedicada a intermediar entre los usuarios y los prestadores efectivos de los servicios turísticos”*. (AURIOLES MARTÍN, A. 2002. Introducción al derecho turístico. Tecnos, Madrid, 2002, pag. 126). Por su parte, el profesor CONTARDO GONZÁLEZ, ha establecido que *“hoy en día, más que intermediar, el agente organiza un conjunto complejo de servicios, el viaje combinado, prestados ya por la agencia misma, ya por otro; sin perjuicio que puedan realizar, al mismo tiempo, la actividad organizativa como de intermediación”*. (CONTARDO GONZÁLEZ, J. Responsabilidad Civil Contractual de las Agencias de Viajes. Legal Publishing, Santiago, Chile, 2010, p. 31.).

NOVENO: Que en cuanto al marco normativo de las agencias de viajes, éste lo encentramos en la Constitución Política de la República. Así el artículo 19 N° 21 asegura a todas las personas *“el derecho a desarrollar cualquiera actividad económica que no sea contraria a la moral, al orden público o a la seguridad nacional, respetando las normas legales que la regulen”*. También, está en la Ley N° 20.423 del Sistema Institucional para el Desarrollo del Turismo, más conocida como *“Ley del turismo”*, viene a dar cuenta que esta actividad es estratégica para el desarrollo económico de Chile y finalmente, en la Ley N° 19.946 que establece normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en cuanto contiene un artículo clave, el artículo 43, que reza: *“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 a repetir contra el prestador de los servicios o terceros que resulten responsables”*. Es precisamente esta función de intermediación, la que resulta esencial para configurar la imputabilidad de una agencia de viajes, en este caso, a la denunciada, respecto de las faltas de los prestadores finales, como sucede en este caso. La ley del Consumidor, entonces, **establece un régimen de responsabilidad objetiva**, lo que implica que el intermediario no puede excusarse en su responsabilidad por hechos que se encuentran en la órbita de control del prestador efectivo del servicio, como por ejemplo, en el exceso de reservas. La responsabilidad del intermediario es objetiva,

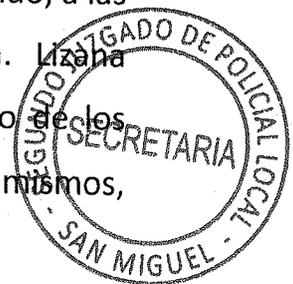


tanto no puede alegar que el hecho se ha producido sin culpa o dolo, por lo que no hay excusa de su responsabilidad. Sólo podrá, de acuerdo a la norma precitada, luego de responder frente al consumidor, repetir en contra del prestador como lo prescribe el mismo artículo 43.

DECIMO: Que acerca de los hechos que motivan estos autos, el Tribunal tras analizar los antecedentes de la causa según las normas de la sana crítica, y consecuentemente con lo expuesto, ha llegado a la convicción la empresa ATRAPALO CHILE S.A, ha faltado a su deber de entregar una información veraz y oportuna sobre el servicio aéreo ofrecido a la consumidora y de las características relevantes del mismo, infringiendo con ello lo descrito en el artículo 3° letra b) de la Ley 19.496, pues efectivamente, y sin perjuicio de los deberes de la consumidora- denunciante, ATRAPALO CHILE S.A, no dio oportuno aviso a la denunciante de las condiciones del vuelo contratado y adquirido, en lo que dice especial relación con la reprogramación del vuelo. Con ello, también cometió infracción al artículo 23 de la ley 19.496, pues, actuó con negligencia, causando menoscabo a la consumidora, debido a deficiencias en la prestación de su servicio.

UNDECIMO: En efecto, tal como se ha consignado en los considerandos anteriores, la denunciada ATRAPALO CHILE S.A, faltó a su deber de dar a la denunciante sra. Lizana Guerrero, información veraz y oportuna sobre las condiciones del vuelo N° H2600, de la Compañía aérea Sky Airlines, que la primera adquirió a través del sitio web de aquella. Como se ha dicho, la sra. Lizana compró a través de www.atrapalochile.cl dos pasajes aéreos con destino a Madrid, tal como lo dan cuenta los pasajes adquiridos que corren a fs. 1 y 83 a 86, de estos autos. El viaje/vuelo, se efectuaría a través de la línea aérea Sky Airlines, vuelo N° 2600 salida el 01.05.2015 a las 01:35 horas, desde AMB con destino a Arpt. Sao Paulo, Brasil. Al llegar el día del viaje, la denunciante se impuso en el mismo aeropuerto que su vuelo había sido reprogramado y por tanto, no podría viajar sino hasta en 12 horas más.

DUODECIMO: Que de los correos electrónicos acompañados a fs.87 y 88, de estos autos, el primero de fecha 30.04.2015 a las 20:42:23, y el segundo, a las 21:19.10 horas del mismo día, enviados a la denunciante sra. Lizana Guerrero, a través de la cuenta infovuelos@atrapalo.cl, por medio de los cuales se le informa a la consumidora de la reprogramación de los mismos,



resultan al menos, impresentables en cuanto a su oportunidad, pues dicha información enviada por la agencia de viajes no otorgan un margen mínimo de anticipación al evento (vuelo) que se está reprogramando, y en consecuencia, hacen imposible para cualquier persona, y en ese caso, para la denunciante, que a esa precisa hora ya se encontraba en el aeropuerto, para poder adoptar alguna otra decisión al respecto. Así entonces, la información resulta absoluta y totalmente inoportuna, pues no tiene la anticipación mínima exigida que le hubiese otorgado a la consumidora un margen de acción para adoptar alguna otra decisión, y así lograr coordinar su salida del país y llegada a Madrid, España, con el resto de los vuelos e itinerarios que ya tenía contratados desde hace mucho tiempo. De ahí en adelante, a juicio del suscrito, la situación que vivió la sra. Lizana Guerrero, tales como: la espera y angustia por no poder abordar el vuelo, la compra en otra aerolínea de otros pasajes más caros, son consecuencias del actuar negligente de la denunciada.

DECIMO TERCERO: Que en el mismo sentido, el artículo 23 de la ley 19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, establece como una infracción del proveedor, el hecho que por negligencia suya, se cause menoscabo al consumidor por fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio.

DECIMO CUARTO: Que, en consecuencia, es una obligación del proveedor actuar con la debida diligencia y cuidado en todos los ámbitos que incluyen su prestación de servicios, lo que implicaba en este caso, para la agencia de viajes, haber dado a la denunciante una oportuna información acerca de la reprogramación del vuelo que había adquirido, con la debida antelación, que le hubiese permitido a la consumidora poder acceder a otras opciones o revisar otras alternativas, para así coordinar con el resto de los vuelos y horarios que ya tenía contratados y no como en la práctica sucedió, el mismo día 30 de abril de 2015, día en que aquélla debía presentarse en el aeropuerto.

DECIMO QUINTO: Que, así las cosas, analizando los antecedentes allegados a los autos conforme a las reglas de la sana crítica, resulta forzoso concluir que la querellada ATRAPALO CHILE S.A., faltó a su deber proporcionar a la consumidora una información oportuna y veraz sobre el bien ofrecido, sin



perjuicio, de la obligación que recaía también sobre la denunciante sobre este punto, y también faltó la denunciada, ATRAPALO CHILE S.A a su obligación de prestar un servicio de calidad y seguridad, que en el caso de autos, lo constituye la especial circunstancia que la consumidora no fue informada oportunamente, con la debida antelación, que el vuelo que había comprado a través de la agencia de viajes denunciada, ATRAPALO CHILE S.A había sido reprogramado, incurriendo con esta conducta en las faltas establecidas en la letra b) del artículo 3 y en la del artículo 23 de la ley 19.496, debiendo rechazarse la imputación que sobre el artículo 12 del mismo cuerpo legal se le imputó, por no haberse probado, a juicio del suscrito, que la proveedora haya cambiado las condiciones de lo convenido por hechos imputables a su parte.

DECIMO SEXTO: Que conforme a lo razonado precedentemente, necesariamente se deberá acoger la denuncia infraccional y dar lugar a la multa que establece el artículo 24 de la ley 19.496 de Protección al Consumidor, en los términos que se expresarán en la parte resolutive de esta sentencia.

EN CUANTO A LO CIVIL:

DECIMO SEPTIMO: Que en la presentación de fs. 21 y siguientes la actora, basándose en los hechos relacionados en la denuncia infraccional presentó libelo indemnizatorio en contra de ATRAPALO CHILE S.A, representada por el señor ESTIBALIZ CRUZ BLANCO, ambos ya individualizados, pues su actuar negligente como proveedor, le ha provocado un serie de daños, cuya indemnización pretende:

- a) Daño directo: la suma de \$2.719.036, por concepto de compra de pasajes nuevos comprados a la aerolínea LAN con destino a Santiago-Madrid-Santiago.
- b) \$71.040, por concepto de saldo pendiente del reembolso efectuado por ATRAPALO CHILE S.A.
- c) \$250.000 por concepto de gastos en movilización, gastos telefónicos, y otros en que ha debido incurrir para obtener solución a este problema.
- d) \$959.924 por concepto de daño moral, que se componen resumidamente, en las angustia de ella y su marido al percatarse que su vuelo no existía, el verse en la posibilidad cierta que las vacaciones planeadas



se frustrarían.

DECIMO OCTAVO: Que para lograr la pretensión arriba señalada, la actora acompañó el documento agregado a fs. 9 que da cuenta de la devolución parcial del precio pagado por concepto de los tickets aéreos por la suma de \$1.064.306 y el pago de los vuelos a la línea área Lan por un monto total de \$2.719.036, documento agregado a fs. 5, observados a fs.118.

DECIMO NOVENO: Que así las cosas, y conforme a la resuelto a lo infraccional el suscrito dará lugar al daño emergente dando lugar al indemnización por la suma de total de \$1.725.770, ambos conceptos pretendidos, rechazándose el concepto demandado ascendente a \$250.000 por gastos de movilización y otros, por no encontrarse suficientemente acreditado.

VIGESIMO: Que en cuanto al daño moral pretendido ascendente a \$959.924, que deriva de los inconvenientes sufridos por la consumidora que los define como: "angustia e incertidumbre de ver que su vuelo no existía", que la "planificación que habían efectuado sería en vano", el "no tener solución de parte de la denunciada y demandada" y otros, el suscrito estima pertinente, en primer lugar, señalar que la doctrina ha definido al daño moral como el dolor, el pesar o molestia que sufre una persona en su sensibilidad física o en sus sentimientos, por lo cual carece de una cuantía específica.

VIGESIMO PRIMERO: Que es parecer del suscrito, que el actor no rindió prueba suficiente para acreditar el *quantum* y procedencia del daño moral, toda vez que sus probanzas se limitaron a probar la existencia del hecho infraccional, más no así de la acción indemnizatoria, no obstante la prueba testimonial rendida es autos.

VIGESIMO SEGUNDO: Que, no obstante lo expuesto en el motivo precedente, a juicio del suscrito, la circunstancia que el actor no haya acompañado prueba suficiente para acreditar la cuantía y procedencia del daño moral pretendido, no impide decretar su compensación, pues desde el punto de vista de la justicia, en términos puros y acendrados, es preferible otorgar una indemnización basada prudencialmente en criterios relativos de valoración, que dejar los daños morales sin reparación.



VIGESIMO TERCERO: Que en este caso, el actor avalúo su daño moral en la suma de \$959.924, por lo que corresponde determinar si dicho monto resulta razonable y ajustado al daño moral sufrido por la actora.

VIGESIMO CUARTO: Que habiéndose establecido que la actora sra. Carolina Lizana Guerrero, efectivamente se impuso en el mismo Aeropuerto A.M.B de que su vuelo H2600, había sido cancelado, no quedándole otra opción, en atención a que ya tenía otros *tours* y viajes contratados, de comprar dos pasajes aéreos muchísimo más caros en otra línea aérea, y habiéndose establecido además, que la demandada informó de la circunstancia arriba reseñada el mismo día en que la denunciante debía viajar, según consta en los documentos allegados a los autos, no puede sino estimarse que el actora ha sufrido un menoscabo, una angustia, una grave preocupación en su ser, que efectivamente le ha causado un daño moral personal (sin considerar el pretendido por su marido, por ser improcedente) que amerita ser reparado por el demandado, estimando razonable y ajustado al mérito del proceso decretar por este concepto la suma de \$500.000 (quinientos mil pesos), la que deberá pagarse en la forma señalada en la parte resolutive de esta sentencia.

VIGESIMO QUINTO: Que conforme a lo resuelto a lo infraccional y civil, se rechazarán las objeciones y observaciones promovidas a fs.118.

Y TENIENDO PRESENTE,

Lo dispuesto en los artículos 14 y 17 de la Ley N°18.287; artículos 1, 2, 3 letra b), 23, 24, 43 y 58 bis de la Ley N°19.496, Ley N° 20.423, y Constitución Política de Chile,

RESUELVO:

1. Que se rechazan las objeciones y observaciones promovidas a fs.118, de acuerdo a lo resuelto en el motivo vigésimo quinto de este fallo.

2. Que se acoge la denuncia infraccional interpuesta a fs. 21 y siguientes en cuanto se condena a ATRAPALO CHILE S.A representado por Estibaliz Cruz Blanco, a pagar una multa ascendente a 20 U.T.M (veinte unidades tributarias mensuales) por ser responsable de las infracciones establecidas en los considerandos décimo a décimo sexto de este fallo.



142

3. Que se acoge la demanda civil deducida a fs. 21 y siguientes en cuanto se condena ATRAPALO CHILE S.A representada por Estibaliz Cruz Blanco, a pagarle a doña CAROLINA LIZANA GUERRERO, a título de indemnización de perjuicios, la suma \$2.225.770, (dos millones doscientos veinticinco mil setecientos setenta) la que deberá ser solucionada en forma reajustada de acuerdo a la variación que experimente el I.P.C desde la fecha del hecho hasta el pago de la misma, con más intereses corrientes calculados desde que el deudor se constituya en mora.

4. Que se condena en costas a la demandada.

5. La multa deberá ser pagada dentro de quinto día, bajo apercibimiento de reclusión nocturna.

6. Una vez ejecutoriada la presente sentencia, remítase copia autorizada de ella al Servicio Nacional del Consumidor, de conformidad a lo establecido en el artículo 58 bis de la Ley 19.496.

Notifíquese por cédula.

Dése aviso a la partes noticia de haberse dictado sentencia.

Regístrese y archívese en su oportunidad.

Rol Nº 5363-1-2015.

DICTADA POR DON JAVIER LEMA COLECCHIO, JUEZ TITULAR.

AUTORIZADA POR DOÑA CARMEN GLORIA GONZALEZ PAVEZ, SECRETARIA TITULAR.



COPIA FIEL DEL ORIGINAL