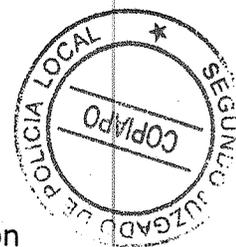


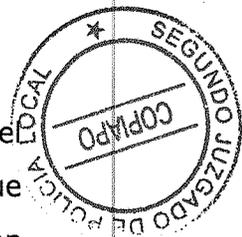
f. Retulón y no / AS



Copiapó, diecinueve de Octubre de dos mil dieciocho.

**VISTOS Y TENIENDO PRESENTE: 1)** Que, en lo principal de la presentación fojas 20 rola querella infraccional presentada por don **JULIO EDUARDO ARRIAGADA MALDONADO**, Cedula Nacional de Identidad N° 6.389.588-1 domiciliado para estos efectos en calle Atacama N° 581, oficina 304, comuna de Copiapó, en contra de la empresa **SOCIEDAD DE TURISMO COCHA S.A.** Rol Único Tributario N° 81.821.100-7, representada por don **JUAN MANUEL PAZ VEGA** encargado de plataforma ó de conformidad a lo dispuesto en el artículo 50 letra C inciso 3 y 50 D, ambos de la ley 19.496, representado por el ó la administradora del local o jefe de oficina, cuyos nombres y Rut desconoce, todos con domicilio en calle Los Carreras N° 716 de esta comuna por haber infringido diversas disposiciones de la ley 19.496. Argumenta que el 20 de octubre de 2017 efectuó la compra de pasajes a la ciudad de Río de Janeiro para él y su familia pagando la suma total de US\$ 1.408 equivalentes a \$883.996 con la tarjeta de crédito Visa del Banco de Chile de la cual es el titular, que el itinerario era Santiago - Sao Paulo, Sao Paulo- Río de Janeiro, Río de Janeiro - Sao Paulo y Sao Paulo Santiago, ida el 19 de enero de 2018 y retorno el 31 de enero del mismo año. Que el jueves 16 de enero de 2017 sufrió un infarto al corazón siendo hospitalizado en el hospital regional de Copiapó; que el 20 del mismo mes pasó a la Unidad de Cuidados Especiales con diagnostico de síndrome coronario agudo entre otros, lo que acreditará con los certificados médicos acompañados, y finalmente fue operado en el Instituto del Tórax en Santiago haciéndole cinco bypass. Que inmediatamente de ser hospitalizado su Sra. Verónica Garrido Briceño, inició las gestiones para obtener la devolución del valor de los pasajes lo que acreditará con copia de un correo electrónico enviado a la querellada el 28 de noviembre de 2017. Con fecha 30 de noviembre la empresa **SOCIEDAD DE TURISMO COCHA S.A.** informó mediante un correo electrónico cuya copia igual adjunta, que podía gestionar las opciones que detalla en el correo con Latam, ya que la tarifa no permitía cambios ni devoluciones las que serian: **a)** cambio de fecha con una multa de 75 dólares más 50 dólares por servicio de agencia, más diferencia de tarifa si aplica; **b)** Cambio del pasajero afectado, con pago de una multa de 75 dólares más 50 dólares por servicio de agencia ( si se mantenía la fecha original) más pago de diferencia de tarifa si cambiaba la fecha. Sostiene que ambas alternativas eran inviables ya que se trataba de un viaje familiar en el que él es el padre de familia y no estaba en ese momento y aun no lo está en condiciones de determinar una fecha posible de viaje ya que aún se encuentra con licencia médica. Que ante la negativa de la querellada se interpuso un reclamo formal ante el Sernac al cual se le asignó el N°

d- setente 10/01/17 2



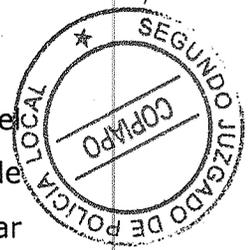
R2017W1875012 cuya copia se acompaña, sin que la empresa respondiera el requerimiento del Sernac pese a que éste reiteró la petición de informe. Que considerando que la mediación ante el Sernac no prosperó, él se comunicó con la empresa y el 26 de enero de 2018 le informaron que el ticket tiene una vigencia de un año desde la emisión, por lo tanto no era posible efectuar el cambio para el año 2019, debiendo efectuarse el vuelo antes del 19 de octubre de 2018, que además debían consultar a las líneas aéreas si el ticket permitía algún cambio como excepción comercial posterior a la salida del vuelo, sin tener luego noticias por parte de COCHA. Luego refiriéndose al comercio electrónico reconoce que la ley 19.496 no lo ha definido pero si la ha hecho la doctrina de diferentes maneras, sin embargo sea cual sea la definición por la que se opte lo cierto es que se trata de un mercado especializado, donde las partes se encuentran a distancia unidos solamente por un medio electrónico siendo indispensable un respeto irrestricto por parte de los proveedores a la normativa legal, como a la adopción de buenas prácticas que les permita a los consumidores actuar confiadamente. Que diversas han sido las normas que se han ido incorporando a la ley 19.496 en materia de comercio electrónico debido al masivo uso y celebración de contratos que se realizan por parte de los consumidores por esta vía, tomando relevancia las normas sobre publicidad y promociones u ofertas, estableciéndose esta protección especial para los consumidores debido a la inexistencia de una relación directa y presencial entre las partes; que igualmente la OCDE se ha preocupado de proteger a los consumidores en este ámbito al sostener que: *"A los consumidores que participan en el comercio electrónico debe otorgárseles una protección transparente y efectiva que no sea inferior al nivel de protección que se otorga en otras formas de comercio."* Que la protección especial se traduce en la ley 19.496 en el reconocimiento de derechos para los consumidores cuando concurren dos hipótesis: **a)** En los contratos celebrados y ofrecidos por medios electrónicos; **b)** En aquellos en que se aceptare una oferta realizada a través de catálogos, avisos o cualquier otra forma de comunicación a distancia. Posteriormente al referirse a las obligaciones del proveedor, el querellante cita y transcribe textualmente el artículo 12 A de la ley 19.497 para posteriormente señalar que en el caso de autos, Turismo Cocha no cumplió con las obligaciones impuestas en la norma citada, limitándose a entregar el correo cuyo asunto es: "Confirmación de compra Cocha.Com" configurándose al tenor de los hechos descritos infracción a la obligación expresa del proveedor establecida en el artículo 12 A en orden a entregar copia íntegra, clara y legible del contrato, lo que le habría permitido imponerse de las restricciones que - unilateralmente - se imponen a esta compra, finaliza solicitando se acoja la querella y se condene

f. - Petunta y tres | 73



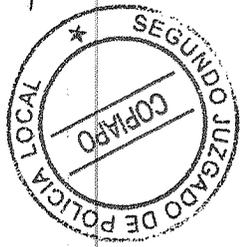
a la querellada conforme lo dispuesto en el artículo 24 de la ley 19.496 Sobre Protección a los Derechos de los Consumidores. Por el primer otrosi del libelo y fundado en los mismos antecedentes de hecho y de derecho en que se sustenta la acción infraccional los cuales no reproduce por economía procesal deduce demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **SOCIEDAD DE TURISMO COCHA S.A.** a quien vuelve a individualizar. Argumenta como fundamento de derecho: **1)** que en el documento que da cuenta de la compra, se detallan las políticas de vuelo, e indicando que en ellas se destaca: **a)** Que salvo casos excepcionales, los servicios ofrecidos no permiten cambios ni devoluciones por parte de los proveedores, que por lo tanto el consumidor debe consultar sobre el caso en particular e informarse debidamente; **b)** Que cuando la tarifa contratada lo permita, las devoluciones y cambios estarán sujetos a multas y cargos que correspondan de acuerdo a las condiciones de la tarifa comprada, debiendo el consumidor consultar su caso particular e informarse debidamente; **c)** Que para las ventas realizadas a través del Contac Center (telefónicamente o por correo electrónico) y en [www.cocha.com](http://www.cocha.com) no aplica el derecho a retracto establecido en la ley 19.496 para compras realizadas por medios electrónicos o de comunicación a distancia. **2)** Expresa que el contrato de transporte aéreo se encuentra regulado en el capítulo V, artículos 126 y siguientes del Código Aeronáutico, que la norma citada dispone que el contrato de transporte aéreo es aquel el virtud del cual una persona denominada transportador, se obliga, por cierto precio, a conducir de un lugar a otro, por vía aérea, pasajeros o cosas ajenas y a entregar éstas a quienes vayan consignadas. **3)** Que las normas que regulan el contrato de transporte aéreo regulan más bien el incumplimiento del transportador y solo en el caso del artículo 133 C se refiere a la posibilidad de no realizarse el viaje por causa imputable al pasajero, disponiendo que en caso de no verificarse el viaje, ya sea por causas imputables al transportador, al pasajero, o por razones de seguridad o de fuerza mayor sobreviniente, las tasas, cargos o derechos aeronáuticos que hubiere pagado el pasajero deberán restituirse a su solo requerimiento en cualquier oficina del transportador aéreo o a través de su sitio web. **4)** Agrega luego que sin embargo el artículo 6 del Código que nos ocupa señala, "que en lo no previsto en este código o en los convenios o tratados internacionales aprobados por Chile, se aplicarán las normas del derecho común chileno y costumbres de la actividad aeronáutica y los principios generales del derecho. **5)** Luego señala que los principios se hacen aplicables en el derecho chileno en forma supletoria a todas las reglas de interpretación y se encuentran tipificadas en dos grandes grupos, bajo los conceptos de "equidad natural" y "espíritu general de la legislación", entendiéndose por equidad natural a un

Dr. Retuerto, Castro / ff



concepto de ideas normativas que adquieren forma de principios en el desarrollo jurisprudencial y doctrinal de derecho; Que en el sentido de equidad natural los principios se asocian a la práctica romana de argumentar sobre la base de lo justo o lo debido que atiende a las valoraciones del derecho en su conjunto, que desde esta perspectiva, los principios cumplen una función retórica de argumentación estructurada, que la equidad natural es el punto de encuentro del derecho privado con la doctrina moral sobre la justicia, la seguridad y la utilidad. 6) Argumenta que especial mención requiere el principio de enriquecimiento sin causa, principio general del Derecho Civil que no admite que un sujeto de derecho vea incrementado su patrimonio como resultado de una correlativa merma del patrimonio de otro sujeto de derecho, sin que exista un título o causa jurídica que lo justifique. Que en el presente caso la empresa demandada ha aumentado su patrimonio sin entregar la contraprestación respectiva, ni dar solución adecuada a la petición efectuada por el demandante a quien afectó un caso fortuito o fuerza mayor, toda vez que la negativa a realizar el viaje se debió - como se ha señalado - a su condición de salud. Por último señala que el artículo 133 F del Código Aeronáutico dispone que las acciones individuales o colectivas destinadas a sancionar las infracciones a las normas contenidas en ese párrafo y a la obtención de prestaciones, reparaciones o indemnizaciones que en el se establecen, se tramitarán conforme al procedimiento y ante los tribunales señalados en el Título V de la ley 19.496, y para efectos de lo dispuesto en esta ley, será también competente a elección del pasajero, el tribunal de su domicilio. Referidos a los perjuicios y en relación a los hechos latamente descritos, señala que estos le han ocasionados perjuicios patrimoniales y extrapatrimoniales, solicitando a título de **daño emergente** la suma de **US\$1.408** equivalentes a **\$883.996** que corresponde al pago efectivo de los pasajes, y por concepto de **daño moral** demanda la suma de **\$5.000.000** por la aflicción que le provocó tener la situación descrita pendiente pese a haber efectuado oportunamente todas las gestiones para evitar los perjuicios, tanto a la empresa demandada como a él mismo. Que su patología cardíaca le obliga evitar conflictos e implica que debe evitar momentos de angustia o aflicción, y es precisamente lo contrario lo que le ha provocado la actitud indolente de la demandada, solicitando que las sumas demandadas le sean pagadas con reajustes e intereses y costas de la causa. Por el segundo otrosí acompaña documentos consistentes en: **a)** 4 correos electrónicos entre el actor y la demandada de distintas fechas relacionados con el hecho de este procedimiento; **b)** Certificado médico; **c)** Información del Sernac dando por fallida la mediación, y, **d)** 4 licencias medicas, los que se agregan a la causa de fojas 1 a fojas 18. Por el tercer Otrosí, designa como abogado patrocinante

f. retuete p. uro / 75



y confiere poder a don Gabriel Uteau Cubillos. **2)** A fojas 32 el tribunal resuelve las peticiones contenidas en el libelo de fojas 12 acogiendo las acciones deducidas a tramitación, teniendo por acompañados los documentos con citación, salvo aquellos que emanan de la contraparte que se tiene por acompañados bajo el apercibimiento del artículo 346 N° 3 del Código Procedimiento Civil. **3)** A fojas 34 la demandante solicita designación de receptor ad-hoc, petición que es acogida a 35. **4)** A fojas 41 el abogado y apoderado de la demandante efectúa una presentación, en lo principal señala nuevo domicilio de la querellada y demandada; En el Primer Otrosí solicita exhorto; en el Segundo Otrosí solicita se le autorice a diligenciarlo personalmente y en el tercer otrosí pide nuevo día y hora, peticiones que son acogidas mediante resolución dictada a fojas 42; **5)** A fojas 44 el apoderado de la actora efectúa una presentación, en lo principal acompaña exhorto debidamente diligenciado el que se agrega a la causa de fojas 45 a fojas 62; Por el Otrosí acompaña lista de testigos. **6)** A fojas 63 se resuelve la presentación de fojas 44, teniendo por acompañado exhorto debidamente diligenciado y por acompañada lista de testigos. **7)** A fojas 64 se lleva a efecto el comparendo decretado en autos con la asistencia de la parte querellante y demandante representado por su abogado y apoderado don **GABRIEL UTEAU CUBILLOS** y en rebeldía de la parte querellada y demandada **SOCIEDAD DE TURISMO COCHA S.A.** El apoderado de la querellante y demandante ratifica las acciones contenidas en lo principal y primer otrosí del libelo de fojas 20 y solicita se dé lugar a ellas con costas. Solicita además se tengan por efectuados los descargos y por contestada la demanda en rebeldía de la parte querellada y demandada, teniendo el tribunal por ratificadas las acciones y por efectuados los descargos y contestada la demanda en rebeldía de la contraparte. No se produce conciliación por la rebeldía de la contraparte. Se recibe la causa a prueba fijándose los puntos sustanciales, pertinentes y controvertidos. La parte querellante ratifica los documentos acompañados por el segundo otrosí y agregados de fojas 1 a fojas 18 teniéndolos el tribunal por ratificados y acompañados con citación. La querellada no presenta prueba documental. La parte querellante rinde la testimonial de **SONIA LEONOR IBACETA LORCA**, y de **VERONICA TERESA GARRIDO BRICEÑO** quienes deponen de fojas 65 a fojas 67. La parte querellada y demandada no rinde prueba testimonial. **8)** A fojas 69 se certifica respecto de las diligencias pendientes en la causa. **9)** a fojas 70 se cita a las partes a oír sentencia.

#### **CONSIDERANDO:**

#### **I.- EN CUANTO A LA ACCION INFRACCIONAL:**

f. setente pser | H

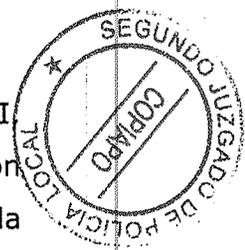


**PRIMERO:** Que, en lo principal de la presentación de fojas 20 rola querrela infraccional presentada por don **JULIO EDUARDO ARRIAGADA MALDONADO** en contra de la empresa **SOCIEDAD DE TURISMO COCHA S.A.** representada legalmente por don **JUAN MANUEL PAZ VEGA** por haber incurrido en actuaciones que constituirían abierta infracción a las disposiciones contenidas en la ley 19.496. Funda su denuncia en las consideraciones de hecho y de derecho referidas en la parte expositiva de esta sentencia y que se tienen por reproducidas para todos los efectos legales.

**SEGUNDO:** Que, la parte denunciada no efectuó descargos desde el momento que no compareció a la audiencia decretada pese a haber sido válidamente emplazada como consta del atestado receptorial de fojas 62, teniendo el tribunal por efectuados los descargos en su rebeldía.

**TERCERO:** Que, con el objeto de acreditar sus dichos el querellante acompañó de fojas 1 a fojas 18 los siguientes documentos: **a)** De fojas 1 a fojas 1 vuelta confirmación de pago de vuelo a Rio de Janeiro indicándose el código de reserva, los números de vuelo, fecha de salida desde Chile el 19 de enero de 2018 a Sao Paulo y de Sao Paulo a Rio de Janeiro, con retorno a Chile, el 31 del mismo mes y año, indicándose el nombre de los pasajeros así como el precio final del viaje ascendente a US\$1,408 equivalentes a \$ 883.996; **b)** A fojas 2 documento denominado "Confirmación de Compra Cocha.Com" el cual contiene los datos de contacto, en este caso Julio Eduardo Arriagada Maldonado, señala las políticas de vuelo, los documentos requeridos, indicando que dependiendo de la nacionalidad de los pasajeros podrían solicitarse documentos adicionales debiendo informarse debidamente el pasajero en la embajada o consulado respectivo. Que salvo casos excepcionales los servicios adquiridos no permiten cambio ni devolución por parte de los proveedores, solicitando consultar sobre un caso en particular, que cuando la tarifa contratada lo permita, las devoluciones y cambios estarán sujetos a las multas y cargos que correspondan de acuerdo a las condiciones de tarifa comprada, recomendando consultar sobre el caso particular; que para las ventas efectuadas por contac center y en [www.cocha.com](http://www.cocha.com) no aplica el derecho a retracto establecido en la ley 19.496 para compras realizadas por medios electrónicos o de comunicación a distancia. **c)** A fojas 3 certificado extendido por el médico Guillermo Callejas González, Residente de la Unidad de Cuidados Especiales del Hospital Regional con fecha 22 de noviembre de 2017 dando cuenta que el paciente Julio Arriagada Maldonado- querellante y demandante de autos- ingresó a la Unidad de Cuidados Especiales el 20 de noviembre de 2017 presentando como diagnostico Síndrome Coronario Agudo SSDST,

f- petuato, puto / 77



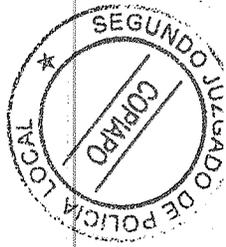
Coronaria - Iam Pard Inferior año 20000 PTCA, Diabetes Mellitus Tipo II Obesidad; **d)** A fojas 4 correo remitido por doña Verónica Garrido Briceño con fecha 28 de noviembre de 2017 a Cocha.Com solicitando gestionar la cancelación del viaje por salud medica del pasajero internado en la UCI del hospital regional de Coplapó, incluyéndose en el correo los documentos denominados "Confirmación de Pago" y "Datos de Contacto" analizados anteriormente; **e)** A fojas 6 respuesta enviada con fecha 30 de noviembre de 2017 a doña Verónica Garrido por Turismo Cocha, señalándole haberse comunicado con Latam quienes le indicaron que la tarifa contratada no permite cambios ni devoluciones, solo dos opciones: **1)** Cambiar la fecha con una multa de 75 USD + 50 USD por servicio de agencia + diferencia de tarifa si ésta aplicara, ó **2)** Cambio del pasajero afectado con una multa de 75 USD +50 USD por servicio de agencia ( si mantiene la fecha original) si se cambia la fecha se aplicará diferencia de tarifa; **f)** A fojas 7 respuesta de fecha 2 de enero de 2018 enviada por el Sernac a doña Verónica Garrido informándole que el reclamo R2017W1875012 interpuesta con fecha 2 de enero de 2018 en contra de Turismo Cocha no fue contestado por la empresa reclamada, señalándole los pasos a seguir; **g)** A fojas 9 Carta enviada con fecha 4 de diciembre de 2017 por el Sernac a Turismo Cocha en relación al reclamo formulado por doña Verónica Garrido Briceño; **h)** A fojas 10 reclamo R2017W1875012 efectuado con fecha 30 de noviembre de 2017 por doña Verónica Garrido Briceño en contra de Turismo Cocha indicando que su marido Julio Arriagada Maldonado compró pasajes a Rio de Janeiro para viajar en enero de 2018 para los 4 integrantes de la familia, él, ella y sus dos hijas, señala el código de reserva e indica que su marido se encuentra hospitalizado desde el 20 de noviembre de 2017 debiendo permanecer en el hospital por a lo menos tres meses ya que padece una afección cardiaca grave y requiere ser operado, que al tratar de cancelar el viaje Cocha les informó que solo pueden cambiar el pasajero o la fecha del pasaje, en ambos casos pagando una multa. **i)** A fojas 11 carta enviada por Sernac a Cocha, solicitando con insistencia respuesta al reclamo efectuado por doña Verónica Garrido; **j)** A fojas 13 Carta enviada con fecha 15 de diciembre de 2017 por Sernac a doña Verónica Garrido informándole que habiéndose puesto su reclamo en conocimiento del proveedor y habiéndosele otorgado un plazo prudente para responder, tal respuesta no ha sido evacuada, por lo que procederían a efectuar una nueva gestión con insistencia enviando el reclamo nuevamente al proveedor para que entregue alternativas de solución. **k)** A fojas 14 correo electrónico enviado por Cocha a don Julio Arriagada informándole que el ticket tiene una vigencia de 1 año contado desde la fecha de emisión que por lo tanto no es posible realizar el cambio para enero

f. setenta y ocho / 78



de 2019 ya que el plazo caduca el 19 de octubre de 2018, que además se debe consultar a la línea aérea si el ticket permite algún cambio como excepción comercial posterior a la salida del vuelo; I) De fojas 15 a fojas 18 cuatro licencias medicas consecutivas a contar del 15 de diciembre de 2018 cada una por treinta días. A fojas 65 rinde la testimonial de doña **SONIA LEONOR IBACETA LORCA**, Cedula de identidad N° 7.001.753-9, médico cirujano quien depone respecto del punto de prueba n° 2 y en su calidad de médico señala que la situación vivida por el Sr. Arriagada con Turismo Cocha podría haber agravado la patología que él padecía ya que el stress que le producía la circunstancia de tener que viajar o perder los pasajes pudo agravarle la situación teniendo en consideración que acababa de ser sometido a una cirugía cardiaca que consistió en colocarle 5 bypass lo que le consta atendida su condición de médico. Al ser preguntada para que explique en qué consiste el síndrome coronario agudo la testigo responde, que el corazón tiene irrigación a través de diversas arterias y cuando una de estas o varias están tapadas implica que cualquier evento, ya sea stress, ejercicios u otras puede llevar a que las arterias colapsen y el paciente vuelva a infartarse. Que en este caso el paciente tuvo un infarto previo lo que obligó a ser sometido a una intervención quirúrgica colocándole 5 bypass. Que después de una operación como aquella a que debió ser sometido, el paciente debe mantener un reposo estricto de dos meses, además que la mayoría queda muy atemorizado por la cercanía a la muerte que tuvieron, por lo tanto no pueden viajar, sufrir malos ratos o ser sometidos a situaciones estresantes y que sabe y le consta por conocer al paciente que la situación vivida por éste con Turismo Cocha alteró su situación anímica colocándolo en una situación de riesgo. A fojas 66 y 67 declara la testigo **VERONICA TERESA GARRIDO BRICEÑO**, egresada de derecho, cedula de identidad N° 10.609.519-5, quien sostiene que a mediados del mes de noviembre debió acompañar al querellante al hospital porque éste sufrió un infarto, quedando inmediatamente hospitalizado. Que los médicos le manifestaron que estaba grave, que él le pidió se encargara de ver todos sus temas personales, entre otras cosas se encargara del viaje familiar a Rio de Janeiro que estaba programado para el 19 de Enero de 2018. Que entonces comenzó a realizar las gestiones con Turismo Cocha, primero a través de correos electrónicos con la ayuda de la agencia en Copiapó, que le contestaron que podían cambiar los pasajes, pagando siempre una multa y un cargo adicional a la agencia o que se podía cambiar al pasajero impedido de viajar, proposición que le pareció indolente porque el pasajero era el padre de familia y la familia no iba a viajar mientras el padre estaba infartado y hospitalizado. Que al no lograrse un acuerdo concurrió al Sernac y pese a todas las gestiones que allí se realizaron los representantes de la empresa ni siquiera

f. setenta y nueve / 79



contestaron el reclamo; que mientras transcurrían los días el paciente seguía preocupado y le pedía que le comentara como iban los trámites pero los médicos le habían señalado que él no podía ser sometido a ningún tipo de stress razón por lo cual hizo todos los trámites sola, finalmente el denunciante fue operado a corazón abierto colocándole 5 bypass en diciembre de 2017, y en Enero de 2018 él se comunicó directamente con Cocha y entonces le manifestaron que iban a tratar de buscar alguna alternativa con LAN, sin embargo después de aquello nunca contestaron. Que los perjuicios directos que les ocasionaron superan los ochocientos mil pesos que fue el costo de los pasajes y en cuanto al daño moral la situación le ha generado una preocupación innecesaria atendida su condición de enfermo cardíaco porque no hubo voluntad por parte de la demandada de llegar a un acuerdo lo que le generó al actor un stress absolutamente contraindicado. Que la actitud de Cocha de recibir un pago sin dar la contraprestación es un abuso que no tiene justificación, que a lo menos debieron dar alternativas razonables para solucionar un problema que no fue causado por el demandante. Señala que el infarto se produjo el 17 de noviembre de 2017 y el viaje estaba programado para el 19 de enero de 2018, que ella avisó a la demandada de la imposibilidad de viajar por razones graves de salud a lo menos con dos meses de anticipación de la fecha programada para el viaje, pero ni aun así dieron alternativas viables de solución. Que después de la operación que fue a fines de diciembre de 2017 el paciente estuvo seis meses con licencia médica, que igualmente después de la intervención quirúrgica el denunciante tuvo un cambio importante en su conducta, que antes era alegre, bromista y muy optimista, que actualmente es más preocupado, estresado y temeroso, que al haberse sometido a una operación que significó estar en riesgo vital generó un cambio importante en su conducta, que actualmente es menos alegre y más preocupado por las cosas que suceden.

**CUARTO:** Que, la denunciada no rindió prueba documental ni testimonial desde el momento que no concurrió a la audiencia pese a estar válidamente notificada como consta del exhorto debidamente diligenciado que se agregó a la causa de fojas 45 a fojas 62.

**QUINTO:** Que, con la querrella deducida en lo principal de fojas 20 y los documentos acompañados de fojas 1 a fojas 18 se encuentra acreditado en autos que don **JULIO EDUARDO ARRIAGADA MALDONADO** contrató con fecha 20 de octubre de 2017 con la agencia de turismo Cocha un paquete de turismo a Rio de Janeiro - Brasil para cuatro personas, él, su Sra. y sus dos hijas extendiéndose el viaje por doce días, desde el 19 al 31 de enero de

f. oculte 180



2018, pagando por éste la suma de \$USD 1.408 equivalentes a \$883.996.

**SEXTO:** Que, también se encuentra acreditado en autos en el documento agregado a fojas 2 que contiene las políticas de vuelo, que salvo casos **excepcionales** los servicios ofertados incluidos los pasajes no permiten cambio ni devolución por parte de los proveedores y que tratándose de ventas realizadas a través de un Contac center (telefónicamente o por correo electrónico) y en [www.cocha.com](http://www.cocha.com) no aplica el derecho a retracto establecido en el artículo 3 bis letra b) la ley 19.496.

**SEPTIMO:** Que, es un hecho de la causa y consta de los documentos acompañados así como de las declaraciones de los testigos, todo lo cual se analizó en el considerando tercero de esta sentencia, que la totalidad de los servicios contratados **no fueron utilizados** por el denunciante por un hecho absolutamente ajeno a su voluntad, ya que con fecha 16 de noviembre de 2017 sufrió un infarto coronario agudo SSDST lo que implicó finalmente ser intervenido quirúrgicamente a fines de diciembre de 2017 en el Instituto del Tórax en Santiago a una cirugía a corazón abierto implantándole 5 bypass, luego de lo cual permaneció seis meses con licencia médica, poniendo la situación descrita en conocimiento de la querellada el 28 de noviembre de 2017, esto es, a lo menos con dos meses de anterioridad a la fecha fijada para el viaje, solicitando atendida la gravedad de la situación la cancelación del viaje y la devolución de lo pagado como consta del correo electrónico agregado a fojas 4.

**OCTAVO:** Que, la lógica lleva a concluir que una persona que sufre un infarto agudo al miocardio que implica sea intervenido quirúrgicamente se encuentra absolutamente inhabilitado de viajar, dándose en la especie el **caso excepcional** a que hace referencia el documento agregado a fojas 2 en el párrafo "*políticas de vuelo*", correspondiendo en consecuencia que el proveedor cancelara el viaje adquirido por el consumidor como le fue solicitado el 28 de noviembre de 2017 según consta del documento agregado a fojas 4 y consecuentemente le devolvieran el monto pagado por los servicios no utilizados a los que se refiere el documento de fojas 2.

**NOVENO:** Que, apreciando el Tribunal los antecedentes conforme a las normas de la sana crítica tal como lo establece el artículo 14 de la ley 18.287, y atendido lo expuesto en la clausula precedente, ha llegado a la convicción que la denunciada con su accionar incurrió en infracción al artículo 12 A de la ley 19.496 al no cumplir la obligación de entregar copia íntegra, clara y legible

f. octubre 18/81



del contrato, lo que habría permitido al consumidor imponerse cabalmente de las restricciones que se le imponían ya que como se ha acreditado solo entregó el documento rolante de fojas 1 a fojas 3 que se refiere a la confirmación de compra y que entrega una síntesis de las políticas de vuelo entre las cuales se mencionan algunas obligaciones que la empresa impone unilateralmente a los consumidores, resultando ilógico pretender que se satisfice la obligación consignada en el artículo 12 A por entregar el documento señalado, ya que de su sola lectura se desprende que éste contiene información de carácter genérico que a todas luces resulta insuficiente para aclarar entre otras cosas cuales serían los casos excepcionales que permiten el cambio o devolución de los pasajes, infringiéndose igualmente el artículo 23 de la misma ley desde el momento que la demandada no solo no contestó al Sernac el reclamo efectuado por la parte afectada sino además, encontrándose el pasajero en una situación excepcional debido a un infarto agudo al miocardio, actúo negligentemente negándose a gestionar la cancelación del viaje y devolver el dinero pagado por una prestación que no se ocupó, ocasionándole de esta manera un menoscabo y por lo mismo corresponderá que sea sancionado.

## II.- EN CUANTO A LA ACCION CIVIL.

**DECIMO:** Que, por el primer otrosí del libelo de fojas 20 fundado en los mismos antecedentes de hecho y de derecho en que se sustenta la acción infraccional don **JULIO EDUARDO ARRIAGADA MALDONADO** demandó civilmente a la empresa **TURISMO COCHA S.A.** a quien vuelve a individualizar, solicitando sea condenada al pago de **\$883.996** por concepto de **daño emergente** constituido por el valor del servicio contratado mientras que por el **daño moral** demanda la suma de **\$5.000.000** por la aflicción que le ha provocado mantener la situación materia de esta causa pendiente, pese a haber efectuado oportunamente todas las gestiones para evitar un perjuicio tanto a la empresa demandada como a su persona, teniendo en consideración que la patología cardiaca que padece lo obliga a evitar conflictos, debiendo evitar momentos de angustia y aflicción y justamente la negligencia de la demandada le ha ocasionado una situación de stress que puede generarle graves problemas o que en su momento pudo agravar el cuadro que padecía tal como lo señaló la testigo doña Sonia Ibaceta Lorca médico cirujano en su declaración brindada a fojas 65.

**DECIMO PRIMERO:** Que, la demandada no contestó la acción civil indemnizatoria desde el momento que no concurrió a la audiencia decretada

f. oculte 1009/82



pese a haber sido oportunamente notificada, teniéndose por contestada en su rebeldía.

**DECIMO SEGUNDO:** Que, habiéndose acreditado de conformidad a la prueba rendida y analizada en autos, los presupuestos fácticos de la infracción denunciada, nace como corolario el derecho a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales contemplados en el artículo 3 letra e) de la ley 19.496.

**DECIMO TERCERO:** Que, para acreditar la existencia y cuantía de los perjuicios materiales demandados el actor acompañó los documentos que se encuentran agregados de fojas 1 a fojas 3 y rindió de fojas 66 a fojas 67 la declaración de doña Verónica Garrido Briceño. Del análisis de dichos documentos y de lo señalado por la testigo se desprende, que el denunciante pagó con fecha 20 de Octubre de 2017 la suma de **USD\$1.408** equivalente a **\$883.996** por un servicio turístico a Río de Janeiro los cuales por graves problemas de salud no utilizó, naciéndole el derecho según las políticas de vuelo, que por tratarse de una **situación excepcional**, dicha suma le sea devuelta en su totalidad previo el descuento de las multas correspondientes si el caso lo amerita.

**DECIMO CUARTO:** Que, en cuanto al daño moral demandado, a pesar de ser un menoscabo de un bien puramente personal no susceptible de evaluación económica, para ordenar su reparación debe establecerse la existencia del mismo por cualquier de los medios probatorios que establece nuestra legislación, aún por presunciones, de las que los sentenciadores pueden hacer uso si fuere necesario. Que basta a este respecto con ponerse un momento en el lugar del demandante para entender el padecimiento psíquico que debió sufrir no solo por ver frustrada la expectativa de realizar junto a su familia un viaje al extranjero largamente planificado por un hecho que él no provocó y del que oportunamente se dio cuenta a la denunciada solicitándole la cancelación del viaje y la devolución de lo pagado, agravado por la actitud renuente de esta última fundada en cláusulas abusivas impuestas por ella misma que la contraparte no pudo discutir. De esta manera los hechos acreditados en la causa permiten presumir la afectación psíquica del demandante, especialmente considerando las circunstancias que han operado en la especie.

**DECIMO QUINTO:** Que, el monto de la indemnización del daño moral se determinará en lo resolutivo de la sentencia sobre la base de la prudencia y

f. octubre / tres / 83



la equidad, de manera que el perjudicado tenga una reparación racionalmente equivalente.

Por estas consideraciones y de acuerdo a lo dispuesto en los artículos 3 letra e), 12 A; 23; 24 todos de la ley 19.496, artículo 14 de la ley 18.287 y artículos 2314 y 2316 del Código Civil

**SE RESUELVE:**

1° Que, **SE ACOGE** la querrela infraccional interpuesta en lo principal de fojas 20 por don **JULIO EDUARDO ARRIAGADA MALDONADO**, cédula de identidad N° 6.389.588-1, domiciliado calle Atacama N° 581, Oficina 304, Comuna de Copiapó, y en consecuencia **SE CONDENA** a la denunciada **SOCIEDAD DE TURISMO COCHA S.A.** representada legalmente por don **JUAN MANUEL PAZ VEGA**, ambos domiciliados en Avda. El Bosque Norte N° 0430, comuna de Las Condes, Región Metropolitana, al pago de una multa de **CINCO UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES**, según el valor de la Unidad Tributaria Mensual a la fecha efectiva del pago por haber incurrido en infracción a los artículos 3 letra b); 12 A y 23 de la ley 19.496. Si no pagare la multa impuesta dentro del plazo legal de 5 días hábiles a contar de la fecha de notificación de la sentencia, sufrirá el representante legal de la denunciada o quien lo subroge o reemplace en sus funciones, por vía de sustitución o apremio **QUINCE NOCHES** de reclusión que se contarán desde su ingreso al recinto penitenciario.

2° Que **SE ACOGE** la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida por don **JULIO EDUARDO ARRIAGADA MALDONADO** y en consecuencia se **CONDENA** a la demandada **SOCIEDAD DE TURISMO COCHA S.A.** representada legalmente por don **JUAN MANUEL PAZ VEGA** o por quien lo subroge o reemplace en sus funciones, a pagar al demandante por concepto de **daño emergente** la suma de **\$883.996 ( ochocientos ochenta y tres mil novecientos noventa y seis pesos)** de la cual deberán descontarse las multas si es que procediere según liquidación que será puesta en conocimiento del tribunal conjuntamente con el pago de la suma que se debe restituir, y **\$5.000.000 (cinco millones de pesos)** por concepto del **daño moral** que la situación le provocó al demandante.

3° Que, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 27 de la ley 19.496, las cantidades expresadas deberán pagarse debidamente reajustadas según la variación que experimente el Índice de Precios al Consumidor entre el mes

f. sumo | mota | 34



anterior a la fecha en que se produjo la infracción y el precedente a aquel en que el pago ordenado se haga efectivo, e intereses corrientes desde que la demandada incurra en mora.

4° Que, la demandada pagará las costas de la causa.

**NOTIFIQUESE.**

**Rol N° 3858/ 2018.**

Sentencia dictada por doña **MONICA CALCUTTA STORMENZAN**, Juez del Segundo Juzgado de Policía Local de Copiapo. Autoriza doña **MARIA JOSE HURTADO KTEISHAT**, Secretaria Abogado

C.A. de Copiapó

Copiapó, trece de febrero de dos mil diecinueve.

**VISTOS:**

Atendido el mérito de los antecedentes y no alterando lo decidido la documentación acompañada en la alzada por la parte querellada y demandada civil, y visto además lo dispuesto en el artículo 144 del Código de Procedimiento Civil, y artículos 50 B de la Ley N° 19.496 y 32 de la Ley N°18.287, **SE REVOCA** la sentencia en apelada, de fecha diecinueve de octubre de dos mil dieciocho, escrita a fojas 71 y siguientes, en cuanto condena en costas a la demandada, por no resultar completamente vencida, **CONFIRMÁNDOSE** en lo demás el indicado laudo, **CON DECLARACIÓN** que la indemnización por concepto de daño moral determinada en el resolutivo 2° se reduce a la suma de **\$2.000.000 (dos millones de pesos)**.

Regístrese y devuélvase.  
N°Policia Local-75-2018.

Francisco Fernando Sandoval Quappe  
Ministro(P)  
Fecha: 13/02/2019 12:28:36

Antonio Mauricio Ulloa Marquez  
Ministro  
Fecha: 13/02/2019 12:28:37

Carlos Hermann Meneses Coloma  
Fiscal  
Fecha: 13/02/2019 12:28:37

LXOFGLGFXZ



Pronunciado por la Primera Sala de la C.A. de Copiapó integrada por Ministro Presidente Francisco Sandoval Q., Ministro Antonio Mauricio Ulloa M. y Fiscal Judicial Carlos Hermann Meneses C. Copiapo, trece de febrero de dos mil diecinueve.

En Copiapo, a trece de febrero de dos mil diecinueve, 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 12 de agosto de 2018, la hora visualizada corresponde al horario de verano establecido en Chile Continental. Para Chile Insular Occidental, Isla de Pascua e Isla Salas y Gómez restar 2 horas. Para más información consulte <http://www.horaoficial.cl>.