



TERCER JUZGADO DE POLICIA LOCAL  
VIÑA DEL MAR  
AV. VALPARAÍSO 1055  
kern

Causa Rol N° 11356-2022  
Fojas: 76/setenta y seis  
Actuario: E. Ledezma

VIÑA DEL MAR, 4 de marzo de dos mil veinticuatro.

VISTOS Y TENIENDO PRESENTE:

RESPECTO A LA PARTE INFRACCIONAL.

1.- Que, a fs. 26 y rectificación de fs. 48, don ALEX CORTES DIAZ, rut 13.233.352-1, abogado, domiciliado en Blanco 1623, Oficina 1404, Valparaíso, en representación de don GUILLERMO KEGEVIC AHUMADA, RUT 6.272.946-5, abogado, domiciliado en Los Ligustros 190, Miraflores Bajo, Viña del Mar, interpone denuncia por infracción a la Ley de Protección al Consumidor en contra del proveedor TURISMO COCHA S.A, Rut 81.821.100-7, representada para efectos del artículo 50 C inciso tercero y 50 O de la Ley 19.496, por el o la administradora del local o Jefe de oficina, cuyo nombre y Rut ignora, todos con domicilio en 13 Norte N°850, Viña del Mar. Cabe consignar, que en escrito de rectificación de fs. 48 señala que el representante legal de la denunciada y demandada es don SERGIO PURCELL ROBINSO, cédula de identidad N°7.033.767-3. El actor fundamenta la denuncia, señalando que con fecha 3 de junio de 2022 su representado compró un paquete turístico para él y su señora con fines recreacionales, de turismo y descanso, con destino ARUBA, compra que realizó en la agencia de viajes TURISMO COCHA, ubicada en 13 Norte N°850 de esta ciudad, viaje que comenzaba el 27 de julio de 2022 y concluía el 4 de agosto de 2022. El paquete turístico incluía pasajes de avión en la aerolínea AVIANCA, traslado del aeropuerto al hotel y pago del Hotel RIU PALACE, lo que se canceló con la tarjeta de crédito personal de su mandante. Que, por concepto de pasajes, el actor pagó US \$420 dólares sobre el precio del paquete comprado, ya que, por una enfermedad artrítica y recomendación médica, se compraron asientos privilegiados, en clase económica. Dicho pago se realizó directamente a la aerolínea AVIANCA. El paquete turístico comprendía 8 noches y 7 días en el Hotel RIU PALACE, lo que fue determinante a la hora de contratar el paquete turístico, ya que era un viaje de descanso y relajó. Que el vuelo con destino a Aruba se encontraba programado para las 06:05 am, razón por la cual el denunciante salió rumbo a Santiago a las 01:30 am., llegando con 4 horas de anticipación al aeropuerto. El avión no llegó, provocando ansiedad, preocupación e incertidumbre ya que obviamente afectaría el itinerario del viaje. Como medida compensatoria, AVIANCA le entregó al actor 3 tickets por cada pasaje: uno correspondía a una compensación de 165 dólares que no era válido para transporte; otro ticket para desayuno y otro para de almuerzo, en total fueron 6 tickets. Señala el actor que no se pudo utilizar ninguno de los tickets, pues AVIANCA no tenía convenios con los locales comerciales del aeropuerto. La dirección de Aeronáutica Civil le solicitó a la aerolínea que

les entregaran un hotel donde alojar, a lo cual ésta hizo caso omiso, por ende, debido a la negligencia de la aerolínea, a través de los medios del denunciante, tuvo que solicitar a la Dirección de Aeronáutica Civil que le permitiera salir del lugar para alojar en un hotel. Este último fue pagado por el actor, que tuvo un costo de \$190.162. Además, se le indicó que para reprogramar el vuelo, debía contactarse con la aerolínea a través de las redes sociales o cuando llegase a Bogotá (en la escala que estaba prevista), lo que le generó aún más incertidumbre, escribiendo vía twitter a la aerolínea, pero sólo recibió una respuesta predeterminada. Que, debido al atraso presentado por la aerolínea AVIANCA, todo el viaje de ida fue modificado, llegando a la escala de Bogotá en la noche, donde tuvieron que dormir en un hotel de segunda, cenando un jugo con un pan con jamonada, lejos de una noche de descanso y relax en el HOTEL RIU PALACE en Aruba. Por lo anterior, AVIANCA, no prestó las asistencias correspondientes, como alimentación, alojamiento, transporte y no otorgó ninguna indemnización, siendo que existió un retraso muy superior a 3 horas, no respetando derechos conocidos como de "asistencia al pasajero", además de no resolver ninguna consulta o reclamo, quedando actor y su señora a la deriva en el aeropuerto.

Que, el día 28 de julio de 2022 el denunciante llegó a su destino, al HOTEL RIU PALACE ANTILLAS ALL INCLUSIVE, en Palm Beach, ARUBA, siendo que la fecha de llegada en el paquete turístico contratado era el 27 de julio de 2022, por ende, de las 8 noches que se contemplaban en el paquete turístico sólo fueron 7. Que, debido al malestar sufrido por la pérdida de una noche en el Hotel, el actor se puso en contacto con la Manager del Hotel Palace Antillas y consultó sobre la posibilidad de que pudieran emitir una nota de crédito, pero le indicaron que no era posible, ya que no era culpa del hotel lo ocurrido con su llegada en un día posterior. Se le informó que si deseaba quedarse un día más en el hotel, el costo de la noche para dos personas tenía un valor de \$492.50 dólares.

Que, el 2 de agosto de 2022 se confirmó el vuelo para el día 4 de agosto con Nathaly Olmedo, de TURISMO COCHA, ya que, si querían quedarse una noche más debían pagarla. Concluye señalando el denunciante, que las anheladas y planificadas vacaciones del actor con su señora se convirtieron en todo lo que no se estaba buscando, preocupación, incertidumbre y gastos extraordinarios; que el viaje que careció de todo relax y descanso, que fue determinante a la hora de contratar el paquete turístico con TURISMO COCHA, proveedor que fue Intermediario, haciendo nexo con la Aerolínea AVIANCA, y que ambos en ningún momento tomaron las medidas para cumplir con el contrato celebrado y satisfacer las necesidades mínimas de los pasajeros, además que lo dejaron a la deriva buscando soluciones para que el viaje no tuviera más percances.

Con fecha 22 de septiembre de 2022, se interpuso un reclamo en la página web de SERNAC, caso número: R2022W7545223, sin obtener respuesta por parte de la empresa TURISMO COCHA S.A hasta la fecha.

Fundamenta su denuncia señalando que las Agencias de Viajes se definen como una organización comercial que actúa como intermediario entre el proveedor de servicios o touroperador y que, por ende, es el intermediario que directamente contrata con el consumidor, por lo que la agencia de viajes TURISMO COCHA S.A no se libera de la obligación, hasta que se preste todo el servicio, a diferencia por ejemplo con los contratos con las

ticketeras. Cita disposiciones de la Ley de Protección al Consumidor, tales como artículos 3 letra a), 12, 23 y 43.

En el primer otrosí del escrito de fs. 26, la actora interpone demanda de indemnización de perjuicios en contra de la empresa TURISMO COCHA S.A en base a los mismo fundamentos ya expresados y demanda la suma de \$1.364.000 por daño emergente y de \$2.000.000 por daño moral, basándose en que el actor y su cónyuge experimentaron una grave y abrupta interrupción de sus vacaciones e ilusiones; de poder descansar y aprovechar todo lo que podía entregarles un país tan hermoso como Aruba. El viaje estuvo lleno de inconvenientes, negligencias, incertidumbres, además de medidas que no fueron respetadas. Señala la demandante que tomaron la precaución de comprar asientos expandidos debido a la condición médica del actor, lo cual hizo que se alejara de lo que anhelaban como vacaciones.

3.- Que, a fs. 73 rola el acta del comparendo decretado en autos, que contó con la asistencia de la parte denunciante y demandante de don GUILLERMO KEGEVIC AHUMADA, representado por su abogado doña Dominique Vera Urbina y de la parte denunciada y demandada de TURISMO COCHA S.A., representada por su abogado don Elías Gabriel Urrutia Henríquez, en virtud de mandato judicial acompañado a fs. 52, otorgado por don SERGIO PURCELL ROBINSON, cédula de identidad número 7.033.767-3, domiciliado en Avenida El Bosque Norte N°0430, Las Condes, Santiago, representante de la empresa denunciada.

La parte denunciante y demandante ratifica su denuncia y demanda y ofrece prueba documental. La parte denunciada y demandada contesta por escrito que se agrega a fs. 58 y se tiene como parte integrante del comparendo. Presenta documentos.

4.- Que, a fs. 58, la parte denunciada y demandada en su escrito de contestación señala: i.-Que TURISMO COCHA es una agencia de viajes y turismo que desarrolla el giro de intermediar, entre otros, la venta de pasajes, paquetes turísticos, servicio de transportes terrestres y alojamientos, entre sus clientes y las respectivas empresas que proveen tales servicios. En este rol de intermediaria, ofrece a los pasajeros las distintas alternativas que entregan los proveedores con objeto que ellos decidan por la que más se ajusta a sus necesidades. ii.- Expresa que dentro de dicho marco, don Guillermo Kegevic Ahumada reservó para sí y para una acompañante un programa turístico con destino a Aruba, el cual comprendía el traslado (vía Avianca) y estadía (Hotel Riu Palace). iii.- Que los hechos denunciados no están dentro de la esfera de aplicación de la Ley N° 19.496, sino que éstos deben regularse por las disposiciones contenidas en el Código Aeronáutico; que TURISMO COCHA carece de legitimación pasiva para ser responsable de las eventuales infracciones a las normas de tal ley y por los perjuicios que el actor alega. iv.- Que TURISMO COCHA pone en contacto a potenciales partes, consumidor y proveedor, a fin que celebren un determinado negocio, a cambio de una comisión; que en ningún caso celebra un contrato con los consumidores del servicio por cuenta del proveedor, ni tampoco celebra con el proveedor un contrato (en este caso de transporte) y que luego revenda o traspasa a los consumidores finales.

La parte denunciada señala en su defensa, que TURISMO COCHA ha cumplido íntegramente el contrato en razón de que sus funciones son: a) Poner en contacto a las partes interesadas. b) Gestionar el acuerdo entre ambas partes, en lo relativo a las

condiciones particulares del negocio, tales como precio, formas y modalidades de pago, requerimientos especiales u otras semejantes. c) Percibir el pago de los servicios contratados por los clientes con el proveedor, por cuenta y en representación de éste último. d) Entregar a los clientes o consumidores los recibos, comprobantes, tickets o voucher que dan cuenta de la celebración del respectivo contrato entre ellos.

Por otra parte, la denunciada sostiene que cada una de las obligaciones a que TURISMO COCHA se obligó en virtud de su contrato de intermediación están cumplidas; que la única excepción es lo referente a la contratación de asientos preferentes ya ésta fue realizada directamente entre el actor con la aerolínea Avianca, sin la intermediación de TURISMO COCHA; que la agencia asistió en todo momento al denunciante, respecto a su solicitud de prolongar la estadía, lo cual fue negado por el hotel. Señala que es improcedente perseguir la responsabilidad infraccional del intermediario, toda vez que los hechos fueron externos a TURISMO COCHA y que no le son imputables. Que el artículo 43 de la Ley del Consumidor distingue claramente al infractor del intermediario, estableciendo tratamientos jurídicos diversos para cada uno de ellos. Que así, la norma establece un estatuto de responsabilidad civil por hechos de terceros al utilizar la frase "responderá directamente frente al consumidor", consagrando que el intermediario será responsable de los perjuicios que los consumidores pudiesen haber sufrido con ocasión del incumplimiento del prestador del servicio, pero sólo frente a él, mas no le corresponde pagar las multas que la ley establece como sanción a los infractores. Expresa que, en el evento de que sea aplicable una multa a TURISMO COCHA, ésta debe ser rebajada al mínimo, por no concurrir ninguna de las especiales consideraciones que legislador ha establecido para sancionarla con el máximo.

En cuanto a la acción civil deducida en su contra, la denunciada señala que es improcedente, ya que la agencia no ha incumplido sus obligaciones asumidas, no ha habido falta imputable a ésta y no ha habido relación de causalidad entre el incumplimiento y los perjuicios. Además, reitera que la ley aplicable es el Código Aeronáutico, de acuerdo al artículo 142 de dicho cuerpo legal. Agrega que la suma demandada es exagerada; que los 420 dólares de los asientos preferentes no fueron contratados con intermediación de TURISMO COCHA; que el daño moral de \$2.000.000 es exorbitante y que se debe acreditar el padecimiento, todo lo cual constituiría enriquecimiento sin causa.

Finalmente, la denunciada señala que la condena en costas sería improcedente, salvo si la parte resultara completamente vencida.

5.- Que, respecto a lo sostenido por la denunciada en su escrito de contestación, en el sentido de que la ley aplicable en el caso de autos es el Código Aeronáutico, el tribunal desestimaré esta alegación o defensa, habida consideración que la regulación normativa especial Código Aeronáutico no afecta el derecho del consumidor de ser indemnizado de todo perjuicio originado en el incumplimiento de una obligación contraída por los proveedores, siempre que no existan procedimientos indemnizatorios en leyes especiales, según lo dispone el artículo 2 bis en su literal c) de la ley 19.496. Si bien el Código Aeronáutico contempla procedimientos indemnizatorios, éstos consideran, por una parte, parámetros predeterminados de naturaleza compensatoria del daño emergente y, por otra, no consideran el daño moral que eventualmente pueda afectar al consumidor. En cambio, la Ley del Consumidor en sus artículos 3 letra e) y 50 inciso segundo, establece, entre otros, el derecho a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales causados por el incumplimiento de un proveedor.

6.- Que, la parte denunciante y demandante acompañó los siguientes documentos:

a) Fotocopias de 2 pasajes de Avión con destino Aruba, código de reserva GWTBPF, con fecha de miércoles 27 de julio 2022 (a fojas 8). b) Fotocopia de voucher Hotel Riu Palace Antillas, fecha de emisión 03-06-22, donde se señala como fecha de llegada el miércoles 27 de julio de 2022, fecha de salida el 04 de Agosto de 2022 (a fojas 10). c) Fotocopia de Factura electrónica N° 343792, de TALBOLT HOTEL S.A, de fecha 27 de julio de 2022, por el monto de \$190.162 (a fojas 11). d) Comprobante de venta de tarjeta de crédito, de fecha 27-07-2022, por \$190.162 (a fojas 12). e) Fotocopia de Tickets compensatorios por 165 dólares, tickets de desayuno y tickets de almuerzo (fojas 13 a 16). f).- Fotocopia de Tarjeta de la Front desk manager, donde se señala que el valor de una noche en el RIU PALACE tiene un valor de US 492.50 dólares (fojas 17). g) Conversación en twitter entre @abogadoskegevic y @aviancaescucha de 27 de junio de 2022 (a fs 18 y 19). h) Correo electrónicos entre Guillermo Kegevic y Derrick Marten del Hotel Riu Palace de 3 y 4 de agosto de 2022 (fs 20 a 22). i) Correo electrónico de 2 de agosto de 2022, entre Guillermo Kegevic y Nathaly Olmedo de TURISMO COCHA (fs 23). j) Fotocopia de pago de 2 pasajes a Aruba por \$ 1.452.414 (a fs 24). k) Correo electrónico de 9 de febrero de 2023 enviado por TURISMO COCHA a Dominique Vera con respuesta a solicitud realizada a través de la página web de TURISMO COCHA S.A. (fs 48 a 50).

7.- Que, la parte denunciada y demandada acompañó los siguientes documentos: a) a fojas 56, reenvío de correo de 1 de Agosto de 2022 respuesta del Hotel Riu a TURISMO COCHA, negando la posibilidad de hacer cambios en la reserva; b) a fojas 57, correo electrónico de 6 de febrero de 2023 enviado por Cocha a personas indeterminadas señalando historial del conflicto.

8.- Que, los litigantes no objetaron los documentos presentados por su contraparte.

9.- Que, a fs. 74, la parte denunciante y demandante hace presente al tribunal, que el contrato fue celebrado con TURISMO COCHA, y consistía en un paquete turístico que incluía pasajes, traslados y estadía y que el consumidor no adquirió los pasajes de manera autónoma, sino que todo fue parte de la prestación de servicios de la agencia de turismo

10.- Que, de acuerdo a los antecedentes relacionados, la cuestión que se ha sometido a juicio consiste en dilucidar si la denunciada Turismo Cocha tuvo algún grado de responsabilidad, por una parte, en el incumplimiento del transporte aéreo en la fecha y horario contratado con la línea aérea AVIANCA; y, por otra, en los perjuicios ocasionados por el incumplimiento indicado, como la pérdida de una noche de estadía en el mencionado HOTEL RIU.

11.- Que, son hechos no controvertidos en este proceso y que el tribunal tendrá como acreditados, los siguientes: A.- Que en los hechos sometidos a juicio existió una relación de consumo entre el denunciante y la denunciada, hecho expresamente reconocido por TURISMO COCHA en su contestación de fs. 58. Tampoco se ha controvertido que la empresa denunciada actuó como intermediaria. B.- Que el denunciante contrató por su cuenta asientos preferenciales en el/los aviones con destino a ARUBA. C.- Que el servicio de transporte de la aerolínea AVIANCA, programado para el día 27 de julio de 2022, que

trasladaría al actor y acompañante al destino final de Aruba, no se realizó. D.- Que la aerolínea AVIANCA proporcionó a ambos pasajeros tickets de compensación, desayuno y almuerzo. E.- Que el actor y su señora llegaron a su destino final el 28 de julio de 2022, en circunstancias de que según el programa contratado deberían haber llegado el 27 de julio de 2022. F.- Que el hotel reservado no devolvió el valor la noche que no se ocupó, ni otorgó gratuitamente una noche extra.

12.- Que, en lo que respecta a la responsabilidad infraccional, TURISMO COCHA reconoce en su escrito de contestación su calidad de agencia de viajes y turismo y que, en tal calidad, sostiene que no le cabe responsabilidad infraccional en los hechos causados por la línea aérea Avianca. Argumenta falta de legitimación pasiva y se defiende señalando que el contrato celebrado con el denunciante y demandante fue cumplido íntegramente. Además, señala que la contratación de los asientos preferenciales en el/los aviones no fue intermediado por la agencia.

13.- Que, en lo que se refiere a las alegaciones de la denunciada referidas a la ausencia de responsabilidad en su calidad de intermediaria, por lo que no estaría legitimada pasivamente, corresponde tener presente que el art. 43 de la ley 19.496, estatuto normativo principal que rige la materia de autos, dispone que "el proveedor que actúe como intermediario en la prestación de un servicio responderá directamente frente al consumidor por el incumplimiento de las obligaciones contractuales, sin perjuicio de su derecho a repetir contra el prestador de los servicios o terceros que resulten responsables". Esta norma tiene por objeto resguardar los derechos del consumidor, al instituir legalmente la obligación del intermediario de responder civilmente al consumidor por los incumplimientos contractuales en que incurra el prestador directo del servicio, aún en el evento de que el intermediario no haya realizado acto o conducta alguna que signifique infracción a la Ley Nº 19.496, sin perjuicio, desde luego, de la responsabilidad contravencional que eventualmente pudiera afectarle, conforme a las reglas generales sobre la materia.

En razón de lo anterior, el tribunal desestimaré la alegación de falta de legitimidad pasiva.

14.- Que, conforme a la disposición citada en el numeral anterior, es claro entonces que la ley 19.496 distingue, por una parte, la contravención o conducta infraccional del proveedor y, por otra, la responsabilidad civil por el incumplimiento del contrato o la derivada del hecho infraccional.

15.- Que, antes de analizar y ponderar antecedentes de la posible conducta infraccional de la denunciada, es importante consignar, como antecedente general, que toda relación de consumo se debe regir y orientar por los principios de buena fe y de lealtad, que colocan al proveedor en la obligación de colaborar y facilitar los medios necesarios para superar situaciones que, como en casos como el de autos, estaba en condiciones de hacerlo.

16.- Que, por otra parte, es del caso tener presente lo dispuesto en el art. 12 de la ley 19.496, que dispone que "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 de servicio". A su vez, el

artículo 23 de la citada ley, prescribe que comete infracción el proveedor que en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad del respectivo servicio.

17.- Que, en la especie, de acuerdo a lo señalado en el considerando once de este fallo y restantes antecedentes del proceso, se ha establecido que la agencia Turismo Cocha intervino como intermediaria en los hechos sometidos a juicio y que, en tal calidad, no tiene responsabilidad infraccional por el incumplimiento del contrato de transporte aéreo por parte de la línea aérea Avianca. No obstante, a juicio del tribunal, la negativa de Turismo Cocha a reconocer el derecho del consumidor a exigir soluciones e indemnizaciones, importa una actitud de negligencia y vulnera el principio de la buena fe, toda vez que, reconocida su calidad de intermediaria y conociendo o debiendo conocer la norma del artículo 43 de la ley 19.496, niega tener responsabilidad en los hechos sometidos a juicio y pretende traspasar tal responsabilidad al proveedor directo. Esta actitud, además de indolente, significó un abuso del proveedor intermediario en su posición dominante en la relación de consumo, al negarse a la posibilidad de devolver al consumidor el precio pagado por una noche de hotel que no pudo utilizar. La denunciada TURISMO COCHA, en su calidad de intermediaria, no realizó las coordinaciones correspondientes para apoyar a su cliente en las circunstancias que se sucedieron a la suspensión del vuelo por parte Avianca, en trámites como reprogramación del itinerario; contratación de hotel en Chile y alimentación por suspensión del vuelo; notificación a HOTEL RIU a fin de dar aviso de que los pasajeros no llegarían al hotel el día previsto; gestionar la modificación de la reserva ya sea para que el día no utilizado fuera reembolsado o para extender la estadía en un día más. Cabe tener presente que TURISMO COCHA como prestador de un servicio de agencia de turismo, recibe una comisión por dicha prestación, la cual es pagada por el consumidor, que prefiere contratar ese servicio pagando un costo adicional a que si lo hiciera en forma directa, esto es, comprando los pasajes directamente con la aerolínea y haciendo lo mismo para la estadía en el hotel de su elección. Que, en ese sentido, el demandante y denunciante confió su viaje en la agencia de turismo denunciada, esperando ser asesorado y acompañado durante todo el viaje y que, en el caso de haber algún contratiempo, como el que hubo, la agencia se hubiese encargado de solucionar todos aquellos inconvenientes que perturbaran al consumidor del goce y disfrute de su viaje.

18.- Que, en la especie, Turismo Cocha no aportó, como era de su cargo, conforme a la ley 19.496 y artículo 1698 del Código Civil, antecedente o prueba alguna para acreditar que cumplió con la obligación de apoyar al consumidor en todo trámite o gestión que se vio enfrentado a realizar según se acreditó en autos, a causa de un servicio que no se prestó.

19.- Que, los motivos expresados en los considerandos anteriores y los antecedentes de este juicio, ponderados conforme a las reglas de la sana crítica, han formado la convicción en este sentenciador que la agencia de viajes TURISMO COCHA, si bien no le cabe responsabilidad infraccional en la suspensión del servicio de transporte aéreo, incurrió en infracción a las normas de la ley 19.496 al negarse a reconocer el derecho del consumidor a exigir soluciones e indemnizaciones, lo que importa una actitud de negligencia y vulnera el

principio de la buena fe, toda vez que, reconocida su calidad de intermediaria y conociendo o debiendo conocer la norma del artículo 43 de la ley 19.496, niega tener responsabilidad en los hechos sometidos a juicio. En razón de lo anterior será condenada a la multa que se expresará en lo resolutivo de esta sentencia.

#### EN CUANTO A LA ACCION CIVIL

20.- Que en el primer otrosí del escrito de fs. 26, don ALEX CORTES DIAZ, abogado, en representación de don GUILLERMO KEGEVIC AHUMADA, ambos ya individualizados, interpone demanda de indemnización de perjuicios en contra de la empresa TURISMO COCHA S.A. en base a los mismos fundamentos ya expresados. Demanda la suma de \$1.364.000 por concepto de daño emergente y \$2.000.000 por daño moral, fundado en que el actor y su cónyuge experimentaron una grave y abrupta interrupción de sus vacaciones e ilusiones, de poder descansar y aprovechar todo lo que podía entregarles un país tan hermoso como Aruba, el viaje estuvo lleno de inconvenientes, negligencias, incertidumbre, además de medidas que no fueron respetadas y que tomaron la precaución de comprar asientos expandidos debido a la condición médica, lo cual hizo que se alejara de lo que anhelaban como vacaciones.

21.- Que, en el primer otrosí del escrito de fs. 58, contestando la acción civil deducida en su contra, la demandada Turismo Cocha señala que la demanda es improcedente, ya que la agencia no ha incumplido sus obligaciones asumidas; que no ha habido falta imputable a ésta; y que no ha habido relación de causalidad entre el incumplimiento y los perjuicios. Además, reitera que la ley aplicable es el Código Aeronáutico, de acuerdo al artículo 142 de dicho cuerpo legal. Agrega que la suma demandada es exagerada; que los 420 dólares de los asientos preferentes no fueron contratados con intermediación de TURISMO COCHA; que el daño moral de \$2.000.000 es exorbitante y que se debe acreditar el padecimiento, todo lo cual constituiría enriquecimiento sin causa.

22.- Que, el artículo 3 letra e) de la Ley 19.496 establece como derecho la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento a lo dispuesto en la citada ley. El artículo 50 inciso segundo del mismo cuerpo legal dispone, en lo pertinente a la especie, que el incumplimiento de las normas contenidas en la presente ley dará lugar a las acciones tendientes a obtener la debida indemnización de perjuicios o la reparación que corresponda.

23.- Que, establecido el hecho de la infracción a la Ley Sobre Protección de los Derechos del Consumidor, las empresa demandada TURISMO COCHA debe responder civilmente en su calidad de intermediaria y, además, por la responsabilidad infraccional que lo cabe en los hechos de este juicio, según se estableció en el considerando diecinueve de esta sentencia.

24.- Que, en lo que respecta al daño emergente demandado, que asciende a la suma de \$1.364.000, el actor lo hace consistir en: a) devolución de US \$420 dólares por asientos privilegiados en el avión; b) US \$ 330 dólares por los 2 tickets compensatorios que no se pudieron utilizar; c) \$190.162 por alojamiento en hotel en Santiago, el día 27 de julio de 2022; y d) US.\$ 490,5 dólares por noche no utilizada en HOTEL RIU PALACE.

25.- Que, para acreditar el daño emergente demandado, el actor presentó la siguiente documentación: : a) Fotocopias de 2 pasajes de Avión con destino Aruba, código de reserva GWTBPF, con fecha de miércoles 27 de julio 2022 (a fojas 8), b) Fotocopia de voucher Hotel Riu Palace Antillas, fecha de emisión 03-06-22, donde se señala como fecha de llegada el miércoles 27 de julio de 2022, fecha de salida el 04 de Agosto de 2022 (a fojas 10), c) Fotocopia de Factura electrónica N° 343792, de TALBOLT HOTEL S.A, de fecha 27 de julio de 2022, por el monto de \$190.162 (a fojas 11) d) Fotocopia de Tickets compensatorios por 165 dólares, tickets de desayuno y tickets de almuerzo (fojas 13 a 16) f)Fotocopia de Tarjeta de la Front Desk Manager, donde se señala el valor de una noche RIU PALACE de US 492.50 dólares (fojas 17), g) Correo electrónicos entre Guillermo Kegevic y Derrick Marten del Hotel Riu Palace de 3 y 4 de agosto de 2022 (fs 20 a 22), h) Correo electrónico de 2 de agosto de 2022, entre Guillermo Kegevic y Nathaly Olmedo de TURISMO COCHA (fs 23), i) Correo electrónico de 9 de febrero de 2023 enviado por TURISMO COCHA a Dominique Vera con respuesta a solicitud realizada a través de la página web de TURISMO COCHA S.A. (fs 48 a 50).

26.- Que, la parte denunciada y demandada acompañó como medio de prueba: a) a fojas 57, reenvío de correo de 1 de Agosto de 2022 respuesta del Hotel Riu a TURISMO COCHA, negando la posibilidad de hacer cambios en la reserva; b)a fojas 56, correo electrónico de 6 de febrero de 2023 enviado por Cocha a personas indeterminadas señalando historial del conflicto.

27.- Que, a juicio del tribunal, la indemnización que se demanda pretendiendo la devolución de US \$420 dólares por asientos preferentes en el avión no es procedente, por una parte, porque el actor los contrató directamente con la línea aérea; y, por otra, porque no se acreditó ni aportó prueba alguna, para establecer que el actor no pudo hacer uso de ellos en razón de la no prestación del servicio, antecedente o causa inmediata que acreditaría daño patrimonial y justificaría tal pretensión.

28.- Que, el tribunal hará lugar a la indemnización demandada por aquellos perjuicios que tienen su causa en el incumplimiento de la aerolínea en el servicio contratado, esto es, una noche de hotel en Santiago de Chile el día 27 de julio de 2022, que tuvo un valor de \$190.162, según documento de fs. 11, y la noche no utilizada en el HOTEL RIU PALACE ANTILLAS ALL INCLUSIVE, valorada en U\$ 490,5 dólares, según documento de fs. 17, pago este último que se deberá efectuar en moneda nacional, de acuerdo al valor del dólar observado publicado por el Banco Central del día anterior al día del pago efectivo de esta indemnización.

29.- Que, en lo que respecta a la suma de US \$ 330 dólares demandada, que corresponderían a los 2 tickets compensatorios, que según el actor no pudo utilizar, el tribunal desestimará esta pretensión toda vez que tal como su nombre lo indica, dichos tickets cumplían la función de compensar los gastos en que los pasajeros incurrieren con ocasión del cambio de programación del vuelo de autos, egresos que ya se encuentran contemplados en el numerando anterior.

30.- Que, respecto a los perjuicios morales que se demandan, examinados los antecedentes del proceso de acuerdo a las reglas de la sana crítica, el Tribunal ha formado convicción en el sentido de que los hechos sometidos a juicio y antecedentes allegados al proceso permiten tener por establecido este perjuicio. En efecto, a juicio de este sentenciador, es un hecho inconcuso que los hechos acreditados en la causa han de haber causado en el actor una fuerte aflicción, molestia, impotencia, desolación, incomodidad y frustración, todos sentimientos dañinos y de naturaleza moral, derivados de una situación que debió haber sido placentera y de descanso, pero que, sin embargo, fue todo lo contrario.

31.- Que, para efectos de fijación del quantum, el Tribunal, además de considerar la objetividad del hecho dañoso, debe igualmente ponderar las circunstancias del hecho culpable, el derecho agraviado y las circunstancias personales del ofendido y la manera cómo el hecho dañoso lo ha afectado. Así las cosas, el actor tuvo que alojar una noche en Santiago a la espera del nuevo vuelo, con las incomodidades de trasladarse hacia el hotel y volver al aeropuerto; que además tuvo que pasar gran período de tiempo en aeropuertos sin saber la reprogramación de su vuelo y sin la orientación o asesoría de la agencia ni de la aerolínea, todo lo cual causa evidentemente desazón, incertidumbre y angustia; finalmente, experimentó la pérdida de un día completo de descanso de sus vacaciones. Atendidos los motivos expuestos, el Tribunal fijará prudencialmente a favor de la demandante de autos una indemnización por daño moral ascendente a la suma de \$ 1.400.000.-

Y teniendo presente, además lo dispuesto en los artículos 13 y 14 de la Ley 15.231, artículo 14 de la Ley 18.287 y Ley 19.496, SE DECLARA:

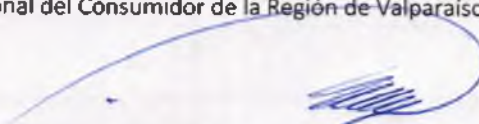
**QUE SE CONDENA** a TURISMO COCHA S.A., representada por don Sergio Purcell Robinson, ya individualizados, al pago de una multa de VEINTE UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES (20 U.T.M.) vigentes al momento de su efectivo pago, por infracción a la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

**QUE SE HACE LUGAR** a la demanda civil interpuesta en el primer otrosi del libelo de fs. 26 por don GUILLERMO KEGEVIC AHUMADA, en contra de la empresa TURISMO COCHA, ambos ya individualizados, solo en cuanto SE CONDENA a la demandada a pagar al actor por concepto de daño emergente las sumas de \$190.162 (ciento noventa y dos mil ciento sesenta y dos pesos) y el equivalente a U\$ 490,5 dólares (cuatrocientos noventa dólares estadounidenses) en moneda nacional, de acuerdo al valor del dólar observado publicado por el Banco Central del día anterior a la fecha del pago efectivo de esta indemnización, en tanto que por concepto de daño moral, se condena a la demandada a pagar la suma de \$1.400.000 (un millón cuatrocientos mil pesos). Las sumas de dinero expresadas en pesos moneda nacional, se reajustarán según la variación que haya experimentado el índice de Precios al Consumidor, entre el mes inmediatamente anterior a la fecha en que se produjo la infracción de autos y el precedente a aquél en que el pago sea efectivo, con más intereses para operaciones reajustables, que correrán desde la fecha en que el deudor de la obligación

indemnizatoria fijada por esta sentencia se constituya en mora, hasta su pago efectivo, con costas.

Si no se pagare la multa dentro de los cinco días siguientes a la fecha en que quede ejecutoriada esta resolución condenatoria, el Tribunal impondrá la pena sustitutiva que proceda de conformidad a la ley, despachando orden de reclusión nocturna.

**NOTIFÍQUESE**, y ejecutoriada que sea la presente sentencia, remítase copia al Sr. Director del Servicio Nacional del Consumidor de la Región de Valparaíso.

  
Pronunciada por el Señor JUEZ TITULAR, DON OMER VIÑALES SORICH, DEL TERCER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE VIÑA DEL MAR.

Autoriza el Señor SECRETARIO ABOGADO, DON ERICK ACEVEDO NEGRETE

