

**ESTUDIOS DE DERECHO  
DEL CONSUMO**

**ACTAS DE LAS XII JORNADAS  
NACIONALES DE DERECHO  
DEL CONSUMO**

**Universidad Adolfo Ibáñez**

**ESTEBAN PEREIRA FREDES  
ALBERTO PINO EMHART  
EDITORES**

# ÍNDICE

Página

## TRANSPORTE AÉREO

Estatutos de responsabilidad civil de las aerolíneas por daños causados al consumidor .....	3
<i>Cristian Aedo Barrena</i>	
Nociones sobre la aplicación de topes indemnizatorios en caso de destrucción, pérdida o avería del equipaje aéreo .....	29
<i>Macarena Díaz de Valdés Haase</i>	

## ASPECTOS PROBATORIOS EN EL DERECHO DEL CONSUMO

Cuando el remedio es peor que la enfermedad: las cargas dinámicas de la prueba en el derecho del consumo .....	53
<i>Carlos Correa Robles</i>	
La carga dinámica de la prueba en los juicios de interés individual del consumidor.....	63
<i>Isabel Warnier Readi</i>	

## CUESTIONES GENERALES

A propósito de la materia: dos aplicaciones del principio de especialidad normativa en la LPC.....	73
<i>Íñigo de la Maza Gazmuri</i>	
Consagración implícita de los derechos del consumidor como garantía fundamental en la Constitución.....	95
<i>Ana Marchant Jorquera</i>	
Micro y pequeñas empresas en su rol de consumidoras. Un estatuto con más dudas que certezas.....	111
<i>Eduardo Reveco Soto</i>	
Gratuidad de los certificados de educación superior: sobre su justificación y problemático alcance.....	131
<i>Camilo Santelices Vergara</i>	

## PROCEDIMIENTO DE ACCIONES COLECTIVAS

Protección de Datos Personales y Responsabilidad Civil: un Enfoque hacia las Acciones Colectivas.....	145
<i>Carlos Andrés Domínguez Scheid – Leonardo Javier Castillo Cárdenas</i>	
Análisis de una década de acciones colectivas por interrupción de servicios continuos.....	159
<i>Stella Muñoz Schiattino – Constanza Fuentes López – Aníbal Korn Agusti</i>	
La incidencia del procedimiento concursal de reorganización de la empresa deudora en los procedimientos voluntarios colectivos .....	215
<i>Lourdes Marcela Soria Cardozo</i>	

RESPONSABILIDAD CIVIL Y CONSUMO

La causalidad olvidada en el derecho del consumo .....	229
<i>Fabián González Cazorla</i>	
Sobre el recurso a la LPC en el ámbito de daños derivados de la calidad de prestaciones de salud .....	247
<i>Renzo Munita Marambio</i>	
La responsabilidad de las autopistas concesionadas y el deber de seguridad .....	261
<i>Alberto Pino Emhart</i>	

CLÁUSULAS ABUSIVAS

La regla de interpretación <i>contra proferentem</i> y los controles de incorporación y de contenido. Criterios de preferencia y delimitación.....	277
<i>Sebastián Nicolás Campos Micin</i>	
La influencia europea en la regulación de las cláusulas abusivas en algunos países latinoamericanos .....	291
<i>María Elisa Morales Ortiz</i>	

DERECHO A RETRACTO Y GARANTÍA LEGAL

Análisis crítico del derecho a retracto en los contratos celebrados por medios electrónicos: modificaciones introducidas por la Ley N° 21.398 .....	307
<i>Ruperto Pinochet Olave</i>	
La garantía legal de los servicios y su necesidad de establecer el “derecho de opción” .....	321
<i>Andrés Salas Retamal</i>	

### VULNERABILIDAD Y PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR

La tutela del adulto mayor en tanto consumidor hipervulnerable ante la publicidad engañosa .....	335
<i>Nicolás Malla Castelló</i>	

La vulnerabilidad como categoría en las relaciones contractuales y de consumo .....	367
<i>Esteban Pereira Fredes</i>	

### INTELIGENCIA ARTIFICIAL EN EL DERECHO DE CONSUMO

Sistemas de inteligencia artificial en las relaciones contractuales de consumo. Deberes y desafíos .....	385
<i>María Magdalena Bustos Díaz</i>	

Responsabilidad respecto de los daños provocados por dispositivos médicos basados en inteligencia artificial. Argumentos para su tratamiento en sede de consumo .....	399
<i>Edison Ramiro Calahorrano Latorre</i>	

### COMERCIO ELECTRÓNICO Y CONSUMO

La influencia de la organización para la cooperación y el desarrollo económico, OCDE, en las reglas chilenas de protección al consumidor en comercio electrónico .....	415
<i>Betty Martínez-Cárdenas</i>	

La tutela del consumidor electrónico en el derecho chileno: justificación, alcance y desafíos pendientes.....	431
<i>Patricia Verónica López Díaz</i>	

PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

Debido conocimiento del cliente. Más allá del estándar promedio de cuidado ..... 461  
*Miguel Ernesto Arias Mora – Patricio Ariel Cornejo González*

La delimitación del cobro de comisiones en el marco de las operaciones de crédito de dinero: una primera lectura crítica del artículo 19 ter de la Ley N° 18.010 y de la Norma de Carácter General N° 484 de la Comisión para el Mercado Financiero ..... 475  
*Juan Luis Goldenberg Serrano*

CÓMO ACCEDER A ESTE LIBRO DIGITAL A TRAVÉS DE THOMSON REUTERS PROVIEW ..... 489

# TRANSPORTE AÉREO

# ESTATUTOS DE RESPONSABILIDAD CIVIL DE LAS AEROLÍNEAS POR DAÑOS CAUSADOS AL CONSUMIDOR\*

CRISTIAN AEDO BARRENA\*\*

## INTRODUCCIÓN

La responsabilidad civil del transportista aéreo es compleja, pues se aplican normas, por inclusión y exclusión, tanto de la Ley N° 19.496 (en adelante LPDC), así como reglas del Código Aeronáutico.<sup>1</sup> Determinar, en consecuencia, el ámbito de aplicación de las reglas, y las órbitas que son de exclusión, es el objetivo del presente artículo, enunciando algunos de los problemas que plantea dicha sistematización.

El presente trabajo persigue sistematizar lo que denominamos estatutos de responsabilidad, es decir, bloques normativos que pueden contener, a su vez, regímenes variados. Hemos identificado al menos tres estatutos que contienen, a su vez, variados regímenes, que trataremos seguidamente.

---

\* Este artículo se enmarca en el proyecto Fondecyt Regular 1.231.292, denominado “El riesgo como elemento articulador de la responsabilidad civil extracontractual”, del cual el suscrito es investigador principal; y del Fondecyt Regular 1.220.697, denominado “Criterios de distinción entre obligaciones restitutorias e indemnizatorias en situaciones extracontractuales de intromisión en el Derecho ajeno, del cual el suscrito es co-investigador.

\*\* Profesor de Derecho Civil de la Universidad Católica de la Santísima Concepción. Doctor en Derecho por la Universidad de Deusto, Bilbao, España. Correo electrónico: caedo@ucsc.cl.

<sup>1</sup> Rigen también las reglas del Convenio de Montreal, que unifica las reglas para el transporte aéreo internacional, publicado en Chile mediante Decreto N° 56, del Ministerio de Relaciones Exteriores, de 19 de mayo de 2009. Nos referiremos, en todo caso, a los problemas que presenta el derecho interno. Del análisis de los estatutos que se abordarán, queda excluido el estudio de la responsabilidad del transportista por daños a terceros, Capítulo II, así como los daños derivados de abordaje aéreo, Capítulos III y IV del Título IX, De la responsabilidad aeronáutica.

## 1. PRIMER ESTATUTO DE RESPONSABILIDAD: REGÍMENES POR CANCELACIÓN O RETRASOS EN LOS VUELOS, CONTENIDO EN LOS ARTÍCULOS 131 A 133 J

El primer estatuto al que queremos referirnos está regulado en el Título 1, “Del transporte de pasajeros y sus derechos”, Capítulo V, “De contrato de transporte aéreo”, artículos 131 y siguientes del Código Civil. El título ha recibido importantes modificaciones, introducidas especialmente por la Ley N° 20.831, de 30 de abril de 2015;<sup>2</sup> y, recientemente, por la Ley N° 21.398, de 24 de diciembre de 2021.<sup>3</sup>

Este estatuto está regulado en los artículos 131 a 133 J. Aquí encontramos, a su vez, tres regímenes distintos. El primero, es el regulado en el artículo 133, que contiene la regulación del *overbooking*, es decir, la sobreventa de vuelos. El segundo, es el contenido en el artículo 133 B, por cancelación o retraso de vuelos, por hechos distintos de la sobreventa. El tercero, es el contenido en el artículo 133 F, en cuanto permitiría demandar otras indemnizaciones, más allá de la tarifa. Analicemos cada uno de ellos.

---

<sup>2</sup> La ley fue fruto de una moción parlamentaria de la Cámara de Diputados. En la moción, se hace referencia al débil mercado aéreo chileno, con pocos participantes, y a la falta de actualización de los derechos de los usuarios del transporte. En particular, entre otras materias, la modificación perseguía: “*Perfeccionar las disposiciones respecto de la negativa de embarque, retardo y cancelación de los vuelos, equiparando las indemnizaciones, reembolsos y prestaciones adicionales a las vigentes en la Unión Europea*”. La normativa europea a la que se refería era, en la época de la moción, el Reglamento 261/2004, del Parlamento Europeo, de 11 de febrero de 2004.

<sup>3</sup> El proyecto se inicia mediante Mensaje del Presidente de la República, N° 366, de 15 de enero de 2019. Tenía por objeto fortalecer los derechos de los consumidores (introduciendo importantísimas reformas a la Ley N° 19.496, algunas de las cuales analizaremos), e introduciendo modificaciones también en materia de derechos de consumidor en materia de transporte aéreo. Se dice a este respecto en el Mensaje, por ejemplo, lo siguiente: “*Por eso, el presente proyecto de ley busca fortalecer el derecho del consumidor a ser informado con anticipación: (i) del procedimiento en caso de denegación del embarque por la aerolínea en caso de sobre venta; y (ii) en ese caso, de cuáles son las medidas de mitigación y compensación que tendrá a su favor. Asimismo, el proyecto ajusta las compensaciones según estándares internacionales, y modifica la fórmula de cálculo de las indemnizaciones que correspondan, cuyo monto se determinará según la diferencia entre la hora de llegada y la prevista para el vuelo inicialmente reservado y no según la hora de salida respecto a la prevista para el vuelo inicialmente reservado, como lo dispone la ley vigente. Finalmente, se establecen ciertos deberes de información junto con una sanción contravencional en la Ley N° 19.496 sobre protección de los derechos de los consumidores, frente a su incumplimiento*”.