

Santiago, ocho de noviembre de dos mil veintidós.

**VISTO:**

En este procedimiento especial previsto en la Ley de Protección de Derechos del Consumidor tramitado ante el Undécimo Juzgado Civil de Santiago bajo el rol C-37501-2018, caratulado “Servicio Nacional del Consumidor con Latin American Wings S.A.”, por sentencia de fecha veintinueve de mayo de dos mil veinte el tribunal de primer grado acogió parcialmente la acción colectiva deducida por el Servicio Nacional del Consumidor, imponiendo a Latin American Wings S.A. una multa equivalente a 300 Unidades Tributarias Mensuales por infracción al artículo 12 de la Ley N°19.496, junto con condenarla a pagar una indemnización de perjuicios ascendente a 0,15 Unidades Tributarias Mensuales para cada consumidor que haya formulado un reclamo por los hechos que motivaron este proceso, debiendo además publicarse la sentencia e informar sobre su cumplimiento en la forma que indica, con costas.

Apelada esta decisión, fue confirmada por la Corte de Apelaciones de Santiago mediante sentencia de veintisiete de enero de dos mil veintiuno.

Contra este último pronunciamiento la parte demandante dedujo recurso de casación en el fondo.

Se trajeron los autos en relación.

**Y TENIENDO EN CONSIDERACIÓN:**

**PRIMERO:** Que el recurrente de casación atribuye a la sentencia impugnada diversos errores de derecho en el razonamiento que condujo a los juzgadores a acoger solo parcialmente la acción colectiva deducida por el Servicio Nacional del Consumidor, denunciando infracción de los artículos 3 inciso 1° letras a) y e), 23 inciso 1°, 24 inciso 1° y 51 inciso 1° de la Ley N°19.496, en relación con lo dispuesto en el artículo 22 del Código Civil.

El libelo comienza con una detallada exposición de los antecedentes del proceso, para luego apuntar que el primer yerro de derecho se produciría al desechar la infracción del artículo 3 inciso 1° letra a) y del



artículo 24 inciso 1° de la ley N°19.496, argumentando que la derivación de los pasajeros a otra aerolínea y el cambio unilateral del horario de vuelo transgrede el derecho de todo consumidor a la libre elección del servicio. Sobre este punto, quien recurre estima que los juzgadores yerran al considerar que este precepto sería una norma meramente programática o descriptiva que cede cuando los hechos configuran una infracción particular de la Ley del Consumidor, pues -en su parecer- cualquier inobservancia de una norma protectora constituye una conducta infraccional, de suerte tal que la sentencia debió también imponer una multa por transgresión del artículo 3 inciso 1° letra a) de la Ley N°19.496.

Seguidamente, el recurrente sostiene que la sentencia impugnada interpretaría erróneamente el artículo 23 inciso 1° de la ley N°19.496, pues se encuentra asentado tanto el incumplimiento en que incurrió la aerolínea como el menoscabo a los consumidores, de manera que la sentencia yerra al considerar que esta norma se circunscribiría únicamente a la deficiente calidad del servicio. En su parecer, una recta interpretación de esta norma conforme al artículo 22 del Código Civil, debió llevar a concluir que sobre el proveedor pesa un deber de profesionalismo que ha sido quebrantado con la conducta de la demandada.

Un tercer capítulo infraccional acusa falsa aplicación del artículo 51 inciso 1° de la Ley N°19.496, en relación con las reglas de la sana crítica y valoración de prueba. Según afirma, los juzgadores infringirían el principio lógico de no contradicción al apoyarse en el informe compensatorio elaborado por el Sernac para establecer un daño por pérdida de conexiones, estadías, y el costo del pasaje, mas no para tener por acreditados otros rubros como son el mayor valor de los traslados, seguros, arriendo de vehículos, o pasajes reprogramados. Similar situación -añade- se advertiría respecto de los consumidores que vieron frustrado su viaje, pues, de haberse ponderado el informe compensatorio, también debió concederse una indemnización por hoteles y traslados previamente



pagados. En síntesis, la sentencia infringiría el artículo 51 de la Ley del Consumidor al apoyarse en el informe compensatorio para acceder a la reparación de solo algunos de los rubros contemplados en dicha probanza.

Finalmente, y vinculado con lo anterior, el fallo impugnado desconoce el derecho del consumidor a una reparación íntegra, consagrado en el artículo 3 inciso 1º letra e) de la Ley N°19.496, pues se accede a una indemnización parcial que no comprende todos los daños sufridos por los consumidores.

En virtud de todo lo expuesto concluye señalando que, de haberse aplicado correctamente la ley, los sentenciadores debieron extender la conducta infraccional a los artículos 3 letra a) y 23 de la Ley del Consumidor, y, a su vez, conceder una reparación integral que abarque todos los rubros indicados en el informe compensatorio acompañado por el Servicio Nacional del Consumidor.

**SEGUNDO:** Que para un acertado examen de las alegaciones que el recurso de casación trae a conocimiento de esta Corte resulta necesario consignar los siguientes antecedentes del proceso:

a) El Servicio Nacional del Consumidor interpuso demanda para la defensa del interés colectivo de los consumidores contra Latin American Wings S.A., denunciando diversas infracciones a la Ley de Protección de Derechos del Consumidor. Fundando su pretensión expuso que los incumplimientos de la aerolínea provocaron cancelaciones, retrasos y reprogramación de vuelos, sin que los pasajeros recibieran adecuada información sino hasta que la compañía suspendió intempestivamente todos sus vuelos el 10 de enero de 2018. Estos incumplimientos -añade- se sucedieron a lo menos desde noviembre de 2017, tanto para vuelos nacionales como internacionales, excediendo lo que podría denominarse un mero problema operacional pues involucran múltiples destinos, y los consumidores no solo se vieron imposibilitados de utilizar el servicio en las condiciones ofrecidas y modalidades convenidas, sino que también se



vieron afectados con la incertidumbre de no saber si el vuelo contratado iba a despegar a la hora consignada en el contrato de transporte aéreo.

Así expuestos los antecedentes fácticos, el Sernac postuló que se configurarían las siguientes infracciones a la Ley N°19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores: a) artículo 3 letra a), ya que la cancelación y retraso de los vuelos habría derivado a los consumidores a otros prestadores, transgrediendo el derecho irrenunciable a la libre elección del bien o servicio; b) artículo 3 letra b), porque los consumidores afectados no fueron informados en forma veraz y certera, sino muy por el contrario, la demandada siguió ofreciendo y vendiendo tickets aéreos; c) artículo 3 letra e), que consagra el derecho de todo consumidor a ser indemnizado de todos los perjuicios ocasionados por las infracciones e incumplimientos del proveedor; d) artículo 12, porque los hechos descritos configurarían un incumplimiento de los términos y condiciones del servicio contratado; e) artículo 23, al haberse vulnerado el deber de profesionalidad del proveedor ya que la conducta descrita demuestra un actuar negligente en la prestación del servicio.

En virtud de lo expuesto, concluye solicitando que la demandada sea condenada al pago de una multa por el máximo legal, para cada una de las infracciones y por cada uno de los consumidores afectados, junto con el pago de una indemnización por todos los daños patrimoniales y morales causados, determinándose grupos y subgrupos de consumidores afectados, más costas

b) El trámite de la contestación se tuvo por evacuado en rebeldía de la demandada.

c) La sentencia de primer grado acogió parcialmente la demanda, decisión que fue confirmada en alzada por la Corte de Apelaciones de Santiago.

**TERCERO:** Que, para arribar a la decisión de rechazar la demanda, la sentencia impugnada tuvo por establecido “que la línea aérea Latin American Wings S.A. a lo menos desde el mes de noviembre de 2017 comenzó a retardar, postergar y dejar sin efectos vuelos



nacionales e internacionales, para ya desde el día 12 de marzo de 2018 suspender totalmente su funcionamiento a nivel nacional, lo que motivó que la autoridad aeronáutica nacional (DGAC) suspendiera totalmente su funcionamiento. Los retardos, postergaciones y suspensiones se tradujo en que quienes habían comprado pasajes aéreos no pudieran ocuparlos en vuelos de Latin American Wings S.A. ni tampoco en otras líneas aéreas. A consecuencia de los retardos, postergaciones y suspensiones, a lo menos, 1973 clientes formularon reclamos ante el SERNAC, sin que se recibiera respuesta alguna.”

Sobre la base del supuesto fáctico antes reseñado, los juzgadores reflexionaron que “en el caso de autos no concurre ninguna de las circunstancias que establece el legislador para poder *suspender, retrasar y cancelar el vuelo o modificar sus condiciones*; lo que se traduce en que los hechos reseñados en el motivo cuarto importan incumplimientos contractuales imputables directamente a la empresa demandada. Dicho incumplimiento importa una infracción al artículo 12 de la Ley N°19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores y es así pues Latin American Wings S.A. incumplió con la obligación que el imponía el artículo contrato de transporte en razón del artículo 127 del Código Aeronáutico.”

Luego, para desechar las restantes infracciones, el motivo octavo de la sentencia reflexionó que el artículo 3 letra a) de la Ley N°19.496 es una norma meramente descriptiva de derechos que cede cuando se configura alguna de las infracciones particulares que reglan los artículos 12 y siguientes de la Ley, cual sería precisamente el caso. Mientras que en lo tocante al artículo 23 del mismo cuerpo legal, el fallo la estima inaplicable en la especie, apuntando que dicha norma aborda la situación de productos o servicios defectuosos, vinculando la conducta infraccional a aquellos no aptos para su uso o consumo por defectos de calidad o seguridad.

Asentada la conducta infraccional de la demandada, los sentenciadores concluyeron en el basamento décimo que “los



consumidores sufrieron por una parte un daño patrimonial por no recibir las contraprestaciones que contrato (sic) y además, enfrentaron el daño por el costo de oportunidad que supone el uso de su dinero en otras alternativas que le reportaran utilidades, tales como las de ahorro. En consecuencia, LAW debe compensar a cada uno de sus clientes afectados con las indemnizaciones que correspondan por: El costo del reclamo; Todos los gastos derivados de la suspensión y/o cancelación de sus servicios en Chile; Todos los gastos derivados del retraso y la reprogramación de sus vuelos nacionales e internacionales; El costo de oportunidad: El reajuste correspondiente.”

**CUARTO:** Que así expuestos los antecedentes del proceso corresponde ahora analizar los reproches de ilegalidad formulados en el libelo de nulidad sustancial.

**QUINTO:** Que, comenzando con el examen del primer capítulo contravencional, conviene recordar que el artículo 3 letra a) de la Ley N°19.496, ordena que: “Son derechos y deberes básicos del consumidor: a) La libre elección del bien o servicio. El silencio no constituye aceptación en los actos de consumo.”

Sobre esta regla se ha dicho que el derecho a la libre elección del bien o servicio consiste en la posibilidad que tiene el/a consumidor/a de elegir entre varios productos aquel que más le convenga, para lo cual es necesario que exista competencia entre los proveedores, que permita una diferencia de precios y una oferta variada. Se ha esgrimido, también, que este derecho deriva del principio de libertad contractual, siendo su razón de ser, el principio de autonomía de la voluntad (La Protección de los Derechos de los Consumidores. Comentarios a la Ley de Protección al Consumidor. Marcelo Barrientos Zamorano. Thomas Reuters. Primera Edición, año 2013, pág. 91).

**SEXTO:** Que, en el caso que se revisa, la conducta infraccional establecida en la sentencia se circunscribe al retardo, postergación y cancelación de vuelos nacionales e internacionales, afectando a consumidores que habían comprado pasajes aéreos y que no pudieran



ocuparlos en vuelos de Latin American Wings S.A. ni tampoco en otras líneas aéreas. Y así establecido el supuesto fáctico, no se observa que en la especie concurra la hipótesis infraccional el artículo 3 letra a) de la Ley N°19.496, de lo cual se sigue que los jueces del fondo mal podían aplicar una sanción respecto de una infracción que no ha sido constatada.

**SÉPTIMO:** Que en cuanto a la presunta transgresión del artículo 23 inciso 1° de la Ley N°19.496, se debe precisar que conforme esta regla: “Comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que, en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio.”

Sobre la norma antes transcrita esta Corte ha tenido oportunidad de señalar que esta disposición apunta a proteger la seguridad del consumo, formando parte del sistema de responsabilidad civil por productos defectuosos en el derecho nacional, así como, también, regula la seguridad y calidad de los servicios (Corte Suprema, rol 138358-20).

**OCTAVO:** Que dicho lo anterior y examinados los hechos acreditados en el proceso, se aprecia que ninguna de las conductas atribuidas configuran la hipótesis infraccional que establece el artículo 23 inciso 1° de la Ley N°19.496, motivo por el cual el reproche de ilegalidad tampoco puede prosperar en este extremo.

**NOVENO:** Que, abordando ahora los últimos dos capítulos infraccionales, cabe recordar que el artículo 767 del Código de Procedimiento Civil concede el recurso de casación en el fondo contra las resoluciones que indica cuando estas han sido dictadas con infracción de ley, siempre que ésta haya influido sustancialmente en lo dispositivo del fallo. Así entonces, no cualquier infracción de ley es apta para casar una sentencia, pues se requiere, además, que dicha contravención tenga influencia sustancial en lo resuelto, es decir, que sea determinante en lo que viene decidido.



**DÉCIMO:** Que al examinar las alegaciones del recurrente no puede soslayarse que, conforme lo ha resuelto esta Corte Suprema, el documento denominado Informe Compensatorio acompañado por el Servicio Nacional del Consumidor es insuficiente para acreditar la existencia y cuantía de los perjuicios, pues se trata de un instrumento elaborado por la misma parte que lo presenta (Corte Suprema, rol N°26548-21). Consiguientemente, cualquier disquisición sobre la valoración del referido documento y los aspectos de la pretensión indemnizatoria resulta inconducente, pues incluso en el evento de invalidarse el fallo impugnado y dictarse sentencia de reemplazo, esta Corte no podría arribar a una decisión distinta sobre este punto de la demanda.

**UNDÉCIMO:** Que lo razonado lleva a concluir que la presunta infracción de los artículos 51 inciso 1° y 3 inciso 1° letra e) de la Ley N°19.496, carece de influencia en lo dispositivo de la sentencia reclamada, desde que la eventual transgresión de la normativa indicada igualmente no habría podido alterar lo resuelto.

**DUODÉCIMO:** Que, en virtud de lo expuesto, el recurso de casación será desestimado en todos sus extremos, resultando inoficioso efectuar otra clase de consideraciones.

Y de conformidad además con lo dispuesto en los artículos 764 y 767 del Código de Procedimiento Civil, **se rechaza el recurso de casación en el fondo** interpuesto por la abogada María José Rubio Martínez, en representación de la parte demandante, contra la sentencia de veintisiete de enero de dos mil veintiuno, dictada por la Corte de Apelaciones de Santiago en el ingreso rol N°9758-20.

Regístrese, notifíquese y devuélvase, vía interconexión.

Redacción a cargo del Ministro señor Guillermo Silva G.

N°14.527-2021

Pronunciado por la Primera Sala de la Corte Suprema por los Ministros Sr. Guillermo Silva G., Sr. Arturo Prado P., Sr. Mauricio Silva C., Sr. Mario Gómez M. (s) y Abogado Integrante Sr. Raúl Fuentes M.





No firman el Ministro (s) Sr. Gómez y Abogado Integrante Sr. Fuentes no obstante haber concurrido ambos a la vista del recurso y acuerdo del fallo, por haber terminado su periodo de suplencia el primero y ausente el segundo.



null

En Santiago, a ocho de noviembre de dos mil veintidós, se incluyó en el Estado Diario la resolución precedente.

