

«RIT»

Foja: 1

FOJA: 1 .- .-

NOMENCLATURA : 1. [40] Sentencia  
JUZGADO : 11° Juzgado Civil de Santiago  
CAUSA ROL : C-37501-2018  
CARATULADO : SERVICIO NACIONAL DEL  
CONSUMIDOR/LATIN AMERICAN WINGS SA

Santiago, veintinueve de Mayo de dos mil veinte

Santiago

Vistos

Ha comparecido el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC), domiciliado en calle Teatinos N° 50, comuna de Santiago y deduce demanda en contra de Latin American Wings S.A. (LAW), Avenida Apoquindo N° 3076, oficina N° 1101, comuna de Las Condes, de conformidad con lo establecido en los artículos 50 C y 50 D de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores (LDP) y solicita se declare: a) la responsabilidad infraccional, por la vulneración a los artículos 3° inciso primero letras a), b) y e), 12, y 23 inciso primero, aplicando al proveedor el máximo de las multas que estable la ley, por cada una de las infracciones que da cuenta la presente demanda y por cada uno de los consumidores afectados, conforme lo establece el artículo 53 C de la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores; b) se condene al proveedor al pago de las indemnizaciones de perjuicios que procedan; c) disponer las publicaciones pertinentes y al pago de las costas.

Plantea que LAW ha sido demandada en su calidad de de empresa de servicios de transporte aéreo de pasajeros, por incumplir normas de la Ley N° 19.496 desde que diversas normas de protección a los derechos de los consumidores, en concreto, al vulnerar las condiciones ofrecidas, convenidas y/o contratadas con sus clientes, especialmente al no prestar el servicio de transporte aéreo que ofertaba. Precisa que los incumplimientos son la cancelación, reprogramación y retrasos excesivos en sus vuelos, no brindar una adecuada asistencia e información a los pasajeros, tanto en vuelos



«RIT»

Foja: 1

nacionales como internacionales, a lo que suma la suspensión unilateral, injustificada e intempestiva de todos los vuelos nacionales, a partir del 10 de enero del 2018, hechos que configuran las infracciones ya reseñadas.

Luego de referir aspectos propios del derecho de consumo señala que su parte tomo, por diversos medios, conocimiento de la circunstancias referidas en el párrafo precedente, lo que a su juicio importa un cumplimiento al contrato de transporte aéreo afectando los derechos adquiridos de un grupo de consumidores que, habiendo contratado el servicio, no pudieron acceder en la fecha, horario y demás condiciones convenidas.

Plantea que el actuar negligente se viene constatando desde el mes de noviembre de 2017 y de lo cual las notas de prensa han dado cobertura a que más de 100 pasajeros varados en Venezuela, desde el 6 de noviembre de 2017, el término de las ruta naciones en el mes de enero de 2018 o pasajeros que no podían volver desde República Dominicana.

Precisa, sobre los incumplimientos se han venido denunciando desde el mes de noviembre de 2017, los siguientes vuelos en donde se han postergado los vuelos: a) Caracas – Santiago – Caracas, de 28 de enero 2018; b) Santiago – Nueva York – Santiago de 9 de noviembre de 2017; c) Santiago – Lima – Santiago de 24 de enero de 2018 y 5 de febrero de 2018; d) Santiago – Miami – Santiago, con escala en La Romana (República Dominicana) y Lima (Perú) con vuelta a Chile el 1 de febrero y terminó regresando 1 día después; e) Santiago – Puerto Montt – Santiago, Concepción – Santiago – Concepción, entre otros.

Afirma que frente a los reclamos formulados por los consumidores se les ha pedido informe a la demandada, la cual no se ha hecho cargo de reparación e indemnización, cuando se han verificado cancelaciones, retrasos excesivos, reprogramaciones y/o suspensiones unilaterales y arbitrarias, lo que se ha traducido en que los consumidores se vieron imposibilitados no sólo de utilizar el servicio aéreo en las condiciones y modalidades conforme a las cuales se ofreció y convino la prestación del servicio, respetándose la fecha, horario y demás condiciones estipuladas (como las escalas que puede, eventualmente, tener el itinerario de un vuelo), afectándose conexiones posteriores con otros vuelos o compromisos personales y profesionales a



«RIT»

Foja: 1

cumplir en el lugar de destino, por ejemplo, sino también expuestos a la incertidumbre de no saber si acaso, efectivamente, el vuelo contratado iba a despegar a la hora consignada en el contrato de transporte aéreo o no.

En razón de todo lo anteriormente expuesto es que se solicita se sancione a la demandada por infringir la Ley N° 19.496, al cancelar, reprogramar, retrasar excesivamente los vuelos ofrecidos y contratados, tanto nacionales como internacionales, sin brindar la adecuada y oportuna asistencia a los pasajeros afectados, como asimismo, proceder a la suspensión unilateral e injustificada de todos los vuelos nacionales, a partir del 10 de enero del 2018 y al conculcar derechos básicos e irrenunciables, tales como, el de libre elección del bien o servicio, el de información veraz y oportuna, y por último el de reparación e indemnización adecuada y a los consumidores que teniendo el derecho a utilizar el servicio contratado no pudieron ejercerlo, o hacerlo en los términos ofrecidos y contratados.

En cuanto a derecho invoca y transcribe los artículos 3 inciso primero, letras a), b) y e), el artículo 12 y 23.

Respecto de la primera hipótesis señala que dicha norma consagra el derecho básico de todo consumidor a la libre elección de los bienes y servicios, estableciendo además que el silencio no puede constituir aceptación en los actos de consumo; y ha sido vulnerada al modificar los términos y condiciones del contrato, mediante la cancelación y/o retrasos en los vuelos ofrecidos y contratados, y al suspender de manera unilateral e injustificada los efectos del contrato de prestación de servicio de transporte aéreo.

Agrega que el silencio, en el derecho de consumo, no importa aceptación, por lo que en el caso de autos cuando se cierra la aerolínea e Chile los consumidores quedan sin tener opción alguna de manifestar inconformidad al respecto, ya sea por la calidad de la línea aérea designada o el día y hora del vuelo reprogramado.

En cuanto a la figura de la letra b) señala que resguarda el derecho de los consumidores a recibir información veraz y oportuna relativa a los bienes y servicios, prerrogativa que se ha visto totalmente vulnerada con el actuar de la demandada, de



«RIT»

Foja: 1

hecho conociendo del mal estado del negocio continuó vendiendo pasajes a los consumidores, todas obligaciones que nunca cumplió

Respecto de la gráfica e) se expone que no hace sino que resguardar el ejercicio del derecho a la reparación e indemnización tiene su legítimo fundamento en el menoscabo causado a los consumidores afectados, menoscabo que ha sido causado por LAW.

Acerca del artículo 12 se afirma que no viene sino que a plasmar el artículo 1545 del Código Civil, norma que ha sido vulnerada desde que la demandada no ha dado cumplimiento a los términos y condiciones ofrecidas y/o contratadas con los consumidores, particularmente en lo que dice relación con lo señalado en el artículo 127 del Código Aeronáutico que señala que El transportador es obligado a efectuar el transporte en la fecha, horario y demás condiciones estipuladas; no obstante, puede suspender, retrasar y cancelar el vuelo o modificar sus condiciones por razones de seguridad o de fuerza mayor sobrevinientes. Ahora, en caso de retraso o cancelación el pasajero afectado tendrá derecho a embarcar en el siguiente vuelo que tenga disponible el transportador, o en un transporte alternativo; prestaciones asistenciales; indemnización, si el vuelo es nacional, con arreglo al Código Aeronáutico y si es internacional, con arreglo al Convenio de Montreal; también puede solicitar el reembolso del monto total pagado por el billete.

Refiere que *“la parte demandada no cumplió con sus términos y condiciones ya enunciados, al no prestar el servicio de transporte aéreo contratado por el consumidor. Como contrapartida, y en base a la confianza en el carácter de profesional y ampliamente conocedor de su giro por parte del proveedor, los consumidores cumplieron de manera anticipada la obligación principal que para ellos significa el contrato, esto es, pagar el precio por el servicio, ante lo cual resulta injusto y ampliamente reprochable el que como contraprestación no reciban nada o lo reciban de forma deficiente con reprogramaciones unilaterales comunicadas de forma insuficiente y, en muchos casos, muy encima de la fecha en que supuestamente el itinerario de vuelo debía comenzar a cumplirse”*.



«RIT»

Foja: 1

Finalmente se invoca el artículo 23 inciso 1 que impone un deber de profesionalidad del proveedor derivado de la habitualidad de su giro comercial, así como de la experiencia que presenta.

Pide en consecuencia la imposición de la multa de los artículos 24 inciso final, y 25 inciso 1° y 3° de la Ley N° 19.496, según lo ya referido.

La parte de Latin American Wings S.A. no contestó la demanda interpuesta en su contra.

Durante la tramitación del proceso se ha hecho parte José Lares Martínez, Héctor López Fochi, Mariángela Rodríguez Herrera, Leonardo Rodríguez Nagel, Mónica Montalva Brocal, Johagna Álvarez Sosa, Cristóbal Gari Neff, Daniel Castillo Martínez, Yeralit Espinoza Sequera, Judith Peñaloza Velázquez, Karen Peñaloza Velázquez, Jaime Vargas Mayorga, Elzibieta Jedlewska Lisowska, Héctor Pierre, Felipe Ladrón De Guevara Maturana, Úrsula Muñoz Muñoz, Alejandro Gutiérrez Pozo, Charlien Aritel, Daliuska Sánchez, Isabel Rico Saldivia, Michelet Joseph, Yoel Guevara Hernández, Sheimar María Torrealba, Gregory Castañeda, Amparo Priedé Sánchez, Valentina Corvalán Farías, Luis Saavedra Correa, Jessika López Cova, Francisca Araya Plaza, Omar Martínez Pérez, Magdalena Correa Vega, Robens Philius, Mirvic Guedez Rodríguez, Aída Zavaleta González, Rafael Amaya, Jesús Vivas Rojas, Luis Rico Coronel, Adriana Moya Narváez, Hans Quijada Catalán, José Zapata Osorio, Remy Bergen, Oscar Hidalgo Riveros, Ruth Rodríguez Muñoz, Graciela Benavente Ferrada, Eduardo Muñoz Asenjo, Luis Cerda Seguel, Raquel Briceño Ramírez, Indira Bermúdez López, Manuela Moreno Yupanqui, Paola Orsini Lugo, Nancy Yavar Aillañir, Hann Ramírez Meneses, Jhonsay Pacheco Hernández, Rodrigo Ramírez Tapia, Eliana Flores Molina, Yozet Barreto Castillo, Humberto Salas Mayorga, Vicente Pernaleté Moreno, María Olea Acevedo, Rodrigo Piña Campos, Antonia Piña Olea, Catalina Piña Olea, Nicolás Piña Olea, Lyn Pinzón De Serrano, Laura Soto Gutiérrez, Auristela Flores De Sierra, José Flores Torres, Nancy Argüello Noguera, Javier Rivera Catalán, Guyvenson Auguste, Héctor Ibarra Saldías, Antonio Caviedes Carvajal, Matías Caviedes Silva, Glendinar López Mendoza, Beatriz Soto Mancilla, Eduardo Daniels A., María Silva Soto, Lethzaida Ferrer Morales, Carlos Molina Quintero, Joanna Salvador Turchan, David Vargas Quispe, Ricardo Rodriguez



## «RIT»

### Foja: 1

Garcia, Eddy Mytil, Carlos Marquez, Felipe Aguilera Trincado, Ariana Battes Duque, Dianna Munoz, Leonardo Barrera Yañez, Jose Ramírez Ramírez, Daniel Pino Herrera, Nakary Medina Herrera, Eriys Finil Medina, Ceranel Cinel, Sandra Gonzalez Sandoval, Paola Barboza Bracho, Jerik Gallo Aizpurua, Claudio Fuentes Ugarte, Melanie Briceno Gutierrez, Carlos Rodríguez Contreras, Ana Paradas Velazquez, Ilaida González Santiago, Emmanuel Eliacin, Maria Rivera Diaz, Carlos Blanco Martinez, Randy Vera Almeida, Maria Astorga, Jean Edouarssaint, Rafael Barrios Iguaro, Luis Segura Escalona, Carlos Gomez Valbuena, Maylin Cordoro Cendor, Aneba Franco, Denny Mejia Miranda, Rebeca Sanchez De Cote, Luis Munoz Silva, Mayrene Lima Gil, Nohely Coromoto Cruz, Leander Aponte Orozco, Agustín Pizarro Casas, Alexandra Colmenares Chicco, Cristobal Gari Neef, Sandra Galleguillos Mejias, Juan Molina Duarte, Annesto Felix, Elias Espinga Álvarez, Sandy Caldera, Claudio Fuente-Alba Escobar, Jose Cañon Contreras, Luis Aponte, Alberto Blanco Guerrero, María Jiménez Maduro, Iván Brandt Romero, Lilian Espinosa Sánchez, Katherine Fuentes Palma, Jandelyn Velasquez Parra, Claudia Farfán Cea, Gustavo Bracamonte Orellana, Hugo Bustos Farías, Carolina Hinojosa Silva, José León Cadenas, Johannes Forteza Hernao, Elisa Quintana De Avendaño, Mei-Leing Astete Choy, Aura Chacón Rojo, Jean Pirre Polynice, Berly Pérez Pérez, Anissia Parada Segovia, María Márquez Colletti, Rodrigo Saavedra Ready, Rodrigo Mateluna Estay, Paula Jiménez Jiménez, Ronald Moya Salas, David Álvarez Aponte, Juan Iriarte Álvarez, Luis Landaez Vera, Wensuyen Bonilla Oliveros, María Enríquez Peñuela, Jose Azuaje Herrera, Wanessa Tintori Franco, Annamarissa Aponte Moreno, María Cunha Graterol, Bélgica Salazar Facenda, Leonardo Rodríguez Nagel, Maríangela Rodríguez Herrera, Luis Pulgar Jiménez, Ysmar Domínguez Aldana, Gabriela Contreras Romero, Rosa Díaz Colombino, Pedro Rivera Lillo, Felipe Riquelme Martínez, Alexis Alvear Cuevas, Francisco Merino Grau, Pablo Rivera Díaz, Carla Barrera Vergara, Judith Peñaloza Velásquez, Karen Peñaloza Velásquez, Paola Neri Gallardo, Luz Gallardo Padrón, Javier Pantoja Rojas, María Gacitua Mansilla, Katherine Sáenz Villanueva, Katherine Muñoz Garcés, Maria Schaposchnikoff Maldonado, María Galdames Arcos, Juan Sandoval Herrera, Roger Silva Fuentes, Mario Vergara Codocedo, Ana Correa Chirino, Silvia Chirino Navas, Federico Maíz Hohloberg, Silvana Croce, Ana Chirino Navas, Paulina Parpi Tralma, Andreína Martínez Cabrera, Leidy Arques Duarte, Génesis Rojas González, Mary Pérez



## «RIT»

### Foja: 1

Ortega, Zoraida Acosta Méndez, Marcos Acosta Méndez, Dailith Pereira Medina, Diarelis Pereira Medina, Lenin Granados Alejandría, Carelis Rengifo Escalona, Jaime Vargas Mayorga, Plutarco Pinto Núñez, Mariangel García Mansilla, Maykel Niques, Cristian De Los Santos García López, Manuel Marcano, Blanca De Gois Rúa, Héctor Molina Matos, Carolina Méndez Cañón, Ann Engber Alcayaga, Verluska Torres Mello, Zaraida Toledo Rivas, Anny Gómez Ojeda, Clarisa Bravo, Learmen Moya, Jessica Cortés Zambrano, Nicole Matamala Díaz, Alejandro Hernández Maldonado, María Maldonado Vásquez, Juan Zandra Martínez, Wiljean Louis, Yosmay Marqués De Salazar, Liza Pallini Altamirano, Coromoto Salas Vásquez, Desiree Brett Telleria, Maderlin Herrera De Cabaneiro, Angélica Idrago Castilla, America Castilla, Enrique Hidalgo Pérez, Diego Morales Rojas, Fernanda Giacaman Meresi, Mounir Musa Espinoza, Álvaro Guillén Paince, Claudio Gálvez Alarcón, Neygle Pacheco Tello, María Guzmán, Humberto García Urbina, Edison Ramírez Zavarase, Nelson Correa, Graciela Rodríguez, Daniel Pereira Deseda, Javier Moreno Poulin, Konrad Ruff Grallert, Oscar Romero Ayala, Diana Blanco Aviléz, Andrea Caro Iturbe, Alberto Abarca Wittenberg, Margarita Rojas Canales, Nellys Ramírez, Nelson Parra Álvarez, Janitze Yépes De Parra, José Cuéllar Zamorano, Katherine Cuéllar Valderrama, Rafael Gómez Camacho, Ximena Peralta Rojas, Micky Gugliotti Latorraca, Joselin Olavarría Nava, Karen Moraga Galdamez, María Urbina Romero, Yecenia Troncoso Yegues, Dorys Correa La Cruz, Helen Córdoba Gutiérrez, Yohan Molina González, Xavier Giler Arape, Mario Sfeir Cataldo, Lourdes Bermúdez Padrino, Leonardo Patiño Romero, Yenci Brito Osuna, María Carolina Díaz, Ángel Aponte Carrasco, Olimpia Rodríguez De García, Migdalia López Aguilera, Abigail Ceballos Rojas, Néstor Céspedes Castro, Juan Leiva Figueroa, Jognam Gutiérrez Ruiz, Ylen Lugo Arias, Javiera González Nieto, Maximiliano Pérez Hermosilla, Luis Rizo Quiñonez, Jennifer García Bonavino, Andrés Véliz Rincón, Iker Quiroz Castillo, Lilibeth Medina, Camila Sanzana Gajardo, Marisol Mulet Muñoz, Macarena Torres Rojos, Edecia Josefina Pérez, Jaime Lizana Ugarte, Roderick Rangel Landinez, Jesús Velasquez Pérez, Daniel Núñez Sergeant, Yvette Araminsda Hernández, Carlos Cerda Castro, Alejandra Silva Carrasco, Norelys Brito Torrelles, Gustavo Ibarra, José Alvarado Durango, Sergio Méndez Reyes, Lady Urbano Carrabe, Nilter Rafael Ldrogo Castillo, Carlos Funez, Israel Funez, Carmen Vieira Vasconcelos, Catherine Espinoza Rebolledo, Miguel Méndez Cortés, Olga Morgado



«RIT»

Foja: 1

De Méndez, Valentina Martínez Cedeño, Hembert Alfonso Martínez, Ana Iturbe Jatar, Daniel Zárate Noriega, Ana Marín De Álvarez, Luiggia Pallini Medina, Samuel Delgado López, Armando Rodríguez A, Bastian Marmie González, Alberto Martínez Godoy, Jackson Marciales López, Yanialex Ascanio López, Jukenzy Chacón Scholtz, Harold Rondón Quinteros, Valeria Velázquez Ortiz, Gustavo Cobos, María Cecilia Mansilla, Luis González Soto, Bárbara Saez Benegas, Gustavo Núñez Lloverá, Sergio Silvestre Avendaño, Estefany Moreno Cali, Jacqueline Cortés Monterichards, Romina Bustos Aguilar, Diego Kopaitic Otero, Carlos Castillo, Alejandro Véliz Portugués, Carolina Isla Stark, Fabiola Brizuela Rodríguez, Mauricio Concha Gallardo, Carla Garrido Gallardo, Felipe Riquelme Vásquez, José Terán López, Carla Castillo Malavé, Johesco Aguilar Moreno, Luisana Sánchez Sulbaran, Gabriela Perdomo Álvarez, Sebastián Galáz Sánchez, Yessica Varela Rodríguez, Sara Torres Medina, Andrea Medina Torres, Carlos Medina Torres, Julio Rodríguez Pineda, Libnys López González, Ronald Guzmán, Antonio Escandón, Paulina Pedraza Carvacho, Trinidad Pedraza Carvacho, Germán Díaz Carvajal, María Gómez Barragan, María Muñoz Lizama, Carlos Gil Martínez, Nathalia Fuenmayor Larrazabal, Paul Procopio Petit, Karihatyeaherim Kailanahuaky Scorza, Eduimar González Rondón, Astrid Pomeiba G., Joan Ferreira Fonseca, Jonathan Ferreira Fonseca, Ricardo Torres Contreras, Jean Sainthory Leiné, Gabriela Gonzalez Seguel, Andrea Franco Méndez, Mildred Lima Velásquez, Carlos Núñez Cabrera, Sergio Arias Pérez, Laura Andrade Cámpora, Gabriela Ralbo Lazcano, Yuleth López Bolaño, Pablo Cordero Pizarro, Fleider Orpeza , Phendy Lalois, Kimberlys Final Mengual, Djimy Augustin, Sonia Lara Lira, Alfredo Zubarbaran Zambrano, José Faundez Vergara, Joselin Machado Molina, Michel Ducret Allende, Mariennis Chacón Ramírez, Grégory Layana Zamora, Jaime Camil Alegría, Juan Marcano Trias, Israel Delgado Zambrano, Queenie Nigro Heredia, Luis Mejía Bermúdez, Kellys Bolirez Alvareya, Felipe Obaid Pizarro, Rafael Vetaniour, Adianes Alfonso Reyes y Diana Castillo.

Con fecha 28 de junio de 2018 Luis Olea Avendaño, en su calidad de ex trabajador de Latin American Wings S.A. solicitó la liquidación forzosa de la misma invocando la causal contemplada en el artículo 117 N° 2 de la Ley N° 20.720, proceso que tramita bajo el Rol N° 19.455-2018 de este tribunal y que en su oportunidad importó se acumulara la acción que es materia de esta sentencia.





«RIT»

Foja: 1

Mediante resolución de 30 de julio de 2018 se dictó la resolución que declaró la liquidación forzosa de Latin American Wings S.A., empresa que conforme lo indicado en la audiencia constitutiva presentaba al 7 de septiembre de 2018, época en que se desarrolla la misma, un pasivo ascendente a \$4.687.747.632.

El liquidador designado en calidad de titular, como también la suplente, fueron removidos de sus cargos, asumiendo con fecha 25 de enero de 2019 Loreto Ried Undurraga, como liquidadora titular.

Se recibió la causa a prueba, rindiéndose la que consta en autos, para en su oportunidad citarse a las partes a oír sentencia.

**Con lo relacionado y considerando:**

**Primero:** Ha comparecido el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) y deduce demanda en contra de Latin American Wings S.A. (LAW), de conformidad con lo establecido en los artículos 50 C y 50 D de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores (LDP) y solicita se declare: a) la responsabilidad infraccional, por la vulneración a los artículos 3° inciso primero letras a), b) y e), 12, y 23 inciso primero, aplicando al proveedor el máximo de las multas que estable la ley, por cada una de las infracciones que da cuenta la presente demanda y por cada uno de los consumidores afectados, conforme lo establece el artículo 53 C de la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores; b) se condene al proveedor al pago de las indemnizaciones de perjuicios que procedan; c) disponer las publicaciones pertinentes y al pago de las costas, pretensiones que se funda en los antecedentes de hecho y derecho que ya fueran reseñadas en la parte expositiva de la presente sentencia.

**Segundo:** La parte de Latin American Wings S.A. no contestó la demanda interpuesta en su contra.

**Tercero:** A fin de acreditar sus asertos la parte del SERNAC acompañó los siguientes antecedentes probatorios:

- a. Publicación de prensa de 26 de febrero de 2018 titulada "*Latin American Wings (LAW) enfrenta complejo escenario que agrava su situación como operador*



aéreo”, obtenida de <https://www.desdescl.com/2018/02/latin-american-wings-law-enfrenta.html>.

- b. Publicación de prensa de Canal 13, que data de 9 de marzo de 2018, y que se titula “Law suspende todos sus vuelos y anuncia proceso de reorganización”, , obtenida del <http://www.t13.cl/noticia/negocios/law-suspende-todos-sus-vuelos-y-anuncia-proceso-reorganizacion>.
- c. Publicación del periódico El Mercurio de 26 de febrero de 2018 que refiere “Reclamos contra aerolíneas se duplican en enero y febrero y suman casi tres mil”.
- d. Nota de prensa del diario La Tercera, de 25 de abril de 2018 que se titula “*Los últimos días de LAW: única oficina en Chile cerró sus puertas al público tras no pago de gastos comunes*”.
- e. Nota informativa de 12 de marzo de 2018 titulada “*Aerolínea LAW pierde temporalmente su licencia para operar en Chile*” y que inserta un comunicado de la Dirección General de Aeronáutica Civil, de esa misma fecha, que da cuenta que “(...) *a partir de hoy ha procedido a suspender el Certificado de Operar Aéreo (AOC) de la empresa Latin American Wings S.A.. Lo anterior, en relación a los anuncios efectuados por la línea aérea Latin American Wings S.A. (LAW) respecto que retomará vuelos regulares este viernes 16 de marzo y reorganizará su compañía. La suspensión de la AOC se debe a que el operador aéreo Latin American Wings S.A. suspendió sus operaciones, dentro de un proceso de reorganización interno de la empresa y canceló todos los vuelos programados por itinerario, así como frente al anuncio de nuevos destinos, que no han sido presentados ni aprobados por esta Autoridad Aeronáutica. Por tanto, la suspensión de la AOC se mantendrá hasta que la empresa Latin American Wings S.A. acredite el cumplimiento de los requisitos técnicos, de manera permanente y continua, para efectuar en forma seguirá las operaciones aéreas que pretende realizar*”



«RIT»

Foja: 1

- f. Publicación del diario Concepción relativo a que “*LAW dejará de realizar rutas nacionales: Reubicarán a usuarios con tickets adquiridos*”, de 9 de enero de 2018.
- g. Nota de presan de elnuevodiario.com.ni en donde se señala “*Aerolínea chilena deja varados a cientos de viajeros en Lima*”, de 23 de febrero de 2018.
- h. Nómina de 1973 formularios únicos de Atención de Público (FUAP) referidos a reclamos recibos por SERNAC relativo a Latin American Wings S.A.

A los elementos referidos precedentemente ha de añadirse las noticias periodísticas referidas en la demanda y que dan cuenta de suspensión de vuelos nacionales operados por Latin American Wings S.A., aviso que es de 8 de enero de 2018; pasajeros “varados” en República Dominicana, de 13 de febrero de 2018; y los reclamos ingresados a SERNAC bajo los ID N° R2017M1831135, R2018W1937510, R2018W2006744, R2018M1987776, R2018W2006751, R2018W1988872, R2018W1993435 y la declaración pública de 5 de enero de 2018 emitida por la demanda en donde señala que “Latin American Wings S.A. informa a sus pasajeros, que a partir del 10 de enero se dejarán de realizar las rutas nacionales compuestas por Antofagasta, Concepción y Puerto Montt. Desde esa fecha en adelante, LAW se avocará totalmente a potenciar sus rutas internacionales, como son Punta Cana, Puerto Príncipe, Mendoza, Caracas, Lima y especialmente Miami, que se han transformado en uno de los principales destinos de la compañía y que la sitúa como la segunda aerolínea chilena con vuelos regulares a Estados Unidos (...) Para tranquilidad de los pasajeros que ya adquirieron tickets con nosotros, a partir del 10 de enero se les cumplirá lo prometido, resguardándoles sus asientos para volar a través de otras líneas aéreas, lo cual será informado de forma individual y oportunamente”.

**Cuarto:** Con el mérito de la prueba referida en el motivo anterior es posible dejar asentado que la línea aérea Latin American Wings S.A. a lo menos desde el mes de noviembre de 2017 comenzó a retardar, posterga 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.



«RIT»

Foja: 1

Los retardos, postergaciones y suspensiones se tradujo en que quienes había 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.

**Quinto:** Señala el artículo 95 de Código Aeronáutico que *“Servicios de transporte aéreo es toda actividad destinada a trasladar, en aeronaves, a pasajeros o cosas de un lugar a otro. Los servicios de trabajos aéreos consisten en la explotación de cualquier otra actividad comercial realizada por medio de aeronaves”*.

Su vez el artículo 126 del mismo cuerpo legal conceptualiza el contrato de transporte aéreo como *“aquel en virtud del cual una persona, denominada transportador, se obliga, por cierto precio, a conducir de un lugar a otro, por vía aérea, pasajero o cosas ajenas y a entregar éstas a quienes vayan consignadas”*.

A consecuencia de lo anterior es obligación del transportador el efectuar “el transporte en la fecha, horario y demás condiciones estipuladas” (artículo 127); ahora, *“puede suspender, retrasar y cancelar el vuelo o modificar sus condiciones por razones de seguridad o de fuerza mayor sobrevinientes, tales como fenómenos meteorológicos, conflictos armados, disturbios civiles o amenazas contra la aeronave. En estos casos, cualquiera de los contratantes podrá dejar sin efecto el contrato, soportando cada uno sus propias pérdidas”* (artículo 127).

A su vez la norma del artículo 133 dispone que *“El transportador que no embarcare a un pasajero que se hubiere presentado oportunamente y cuyo boleto de pasaje estuviere previamente confirmado en un vuelo determinado estará obligado a las prestaciones que señale el reglamento, **sin perjuicio de las acciones de indemnización que correspondan**, cuando no existiere una causa que lo exima de responsabilidad. Si el viaje ya iniciado se interrumpiere o suspendiere por causa que no exima de responsabilidad al transportador, éste estará obligado, a sus expensas, a proporcionar mantención y hospedaje a los pasajeros. De igual modo deberá ofrecerles, a elección de ellos, cualquiera de las siguientes opciones: a) Reembolso del importe proporcional del*



«RIT»

Foja: 1

*trayecto no realizado; b) Continuación del viaje, con la demora prevista para solucionar su interrupción; c) Reanudación del viaje con otro transportador, en las mismas condiciones estipuladas, y d) Retorno al punto de partida, con reembolso del precio del pasaje”.*

Finalmente en los artículos 142 y 147 se señala “*En virtud del contrato de transporte, el transportador es obligado a indemnizar los daños causados con motivo u ocasión del transporte, en la forma y dentro de los límites establecidos en este código*” y “*La indemnización por retardo en la ejecución del transporte de pasajeros no excederá de doscientas cincuenta unidades de fomento por cada uno de ellos. Sin embargo, no procederá esta indemnización si el transportador probare que adoptó las medidas necesarias para evitar el hecho causante del retardo, o que le fue imposible adoptarlas*”.

**Sexto:** La normativa citada y transcrita debe ser relacionada con lo que establece el inciso final del artículo 23 de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, que señala “*Serán sancionados con multa de hasta 2.250 unidades tributarias mensuales, los organizadores de espectáculos públicos, incluidos los artísticos y deportivos, que pongan en venta una cantidad de localidades que supere la capacidad del respectivo recinto. Igual sanción se aplicará a la venta de sobrecupos en los servicios de transporte de pasajeros, con excepción del transporte aéreo*”.

**Séptimo:** De la normativa señalada se desprende que en virtud de la Ley las aerolíneas pueden suspender, retrasar y cancelar el vuelo o modificar sus condiciones, pero ello siempre y cuando concurren razones de seguridad o de fuerza mayor sobrevinientes, pudiendo incluso dejar sin efecto el contrato, soportando cada partes sus pérdidas.

Incluso se les permite sobrevender pasajes.

Sin embargo en el caso de autos no concurre ninguna de las circunstancias que establece el legislado 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



«RIT»

Foja: 1

Wings S.A. incumplió con la obligación que el imponía el artículo contrato de transporte en razón del artículo 127 del Código Aeronáutico.

**Octavo:** Se desatenderá la demanda en aquella parte en que se imputa infracción a las letras a), b) y e) del artículo 3 de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

Respecto de las dos primeras pues se trata de normas programáticas y descriptivas de derechos que ceden cuando se configuran algunas de las infracciones particulares que se reglan en los artículos 12 y siguientes de la Ley.

En lo que dice relación con la grafía e) ha de señalarse que sólo tiene sentido si se establece alguna infracción a la ley y si ésta le causa perjuicio a los consumidores, por lo cual invocación en forma autónoma es del todo impertinente.

Del mismo modo se desestima la infracción al artículo 23, norma que señala que *“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”*.

El eje de la citada norma se encuentra en la idea de menoscabo generado a consecuencia de fallas en el producto o deficiencias en el servicio (Lorenzini B., J. 2014. “La carga dinámica de la prueba en materias de consumo: un desafío pendiente para asegurar la igualdad procesal del consumidor y proveedor”. En: “Estudios de Derecho Civil en homenaje a Gonzalo Figueroa Yáñez”. Santiago. Editorial Thomson Reuters. Pp. 387 y sgtes), es decir, la regla aborda la situación de productos o servicios defectuosos, definiéndolos como aquellos que no son aptos para su uso o consumo, lo que califica como conducta infraccional; y es por ello que contempla las situaciones vinculadas a defectos de calidad y defectos de seguridad.

Este mismo ámbito de aplicación -“seguridad y calidad”- es leído en la norma en comentario por los profesores Francisca Barrientos y Juan Ignacio Contardo (Barrientos C., F., Contardo G., J., Momberg, R. Año 2013. Artículo 23 inciso 1°. En: “La Protección de



La consecuencia de la precisión formulada es que en el caso de autos no resulta aplicable la norma invocada por el demandante.

**Noveno:** El incumplimiento verificado, que importa una infracción al artículo 12 ha de ser sancionado con la máxima sanción que contempla el artículo 24 de la Ley en comento, esto es, 300 UTM no sólo por la cantidad de afectados, sino en razón del propio comportamiento de la compañía, la cual a sabiendas de su mal estado continuó vendiendo pasajes e informando de su continuidad.

Del mismo modo ha de tenerse en consideración que un número significativo de afectados son migrantes que residen en Chile y que vieron en Latin American Wings S.A. una forma de acceder a viajes a bajo costo, visión que o fue más que una defraudación.

**Décimo:** Refiere el artículo 50 de la Ley N° 19.946 que “Las acciones que derivan de esta ley, se ejercerán frente a actos o conductas que afecten el ejercicio de cualquiera de los derechos de los consumidores” y agrega que *“El incumplimiento de las normas contenidas en la presente ley dará lugar a las acciones destinadas a sancionar al proveedor que incurra en infracción, anular las cláusulas abusivas incorporadas en los contratos de adhesión, obtener la prestación de la obligación incumplida, hacer cesar el acto que afecte el ejercicio de los derechos de los consumidores, a obtener la debida indemnización de perjuicios o la reparación que corresponda”*.

La norma transcrita se ajusta a lo establecido por el Código Aeronáutico en el ámbito del resarcimiento de los perjuicios.

Sobre este aspecto el SERNAC acompañó el documento denominado “Informe compensatorio por incumplimiento de contrato Latin American Wings S.A.”, de abril de 2019, en el que se señala “es evidente la constatación de incumplimientos en las prestaciones de servicios de LAW, lo que provocó daños y perjuicios para sus clientes, los que se vinculan conceptualmente a “Daño emergente y Costo de oportunidad”. En efecto, los consumidores sufrieron por una parte un daño patrimonial por no recibir las contraprestaciones que contrato y además, enfrentaron el daño por el costo de



«RIT»

Foja: 1

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”.

**Undécimo:** Lo expuesto en el informe del motivo anterior permite distinguir entre los consumidores afectados; por un lado están aquellas personas a quienes los vuelos se les retardaron, pero que pudieron viajar; estás los que simplemente vieron frustradas sus expectativas de viajes; y aquellos que debieron ser traídos desde el extranjero en condiciones y tiempos distintos a los que habían contratado.

Así, los primeros deben ser resarcidos en el evento que el retardo les haya hecho perder conexiones o estadías contratadas en hoteles tanto en el extranjero como en el país.

El segundo tiene derecho a recuperar la totalidad de los dineros invertidos en los pasajes, debidamente reajustados.

Finalmente los terceros deben ser resarcidos en los perjuicios sufrido ello les causó.

En las dos primeras circunstancias el monto es acreditable de manera objetiva, es decir, con los documentos que acredite los pagos; en el tercer grupo ello no ocurre pues el bien afectado tiene la naturaleza de ser extra patrimonial y acerca de su afectación no existe antecedente alguno que permita tenerlo por acreditado, pues si bien es cierto que el regreso de una forma que no estaba contemplada es una molestia, la misma no tiene la entidad de afectar el desarrollo de un proyecto de vida o alterar el progreso de la misma; y en esa perspectiva debe ser soportada por quien la padece; no por tratarse de derecho de consumo los requisitos del daño moral decaen al tiempo de su configuración.

Consecuencia de lo que se viene señalando es que los consumidores de los dos primeros grupos tienen derecho a ser resarcidos en los términos anotados, no así el tercer conjunto.





«RIT»

Foja: 1

Las sumas que se acrediten se reajustarán conforme al artículo 27 de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

**Duodécimo:** En razón de lo expuesto por el testigo Piña (F/52) es posible dar por acreditado que cada consumidor que efectuó un reclamo en sede Administrativa tiene derecho a ser compensado a razón de 0,15 Unidad de Fomento.

**Décimo tercero:** No puede este sentenciador pasar por alto que las indemnizaciones que se han establecido en este proceso y que aquellas que se determinarán en el cumplimiento del presente fallo tienen un carácter casi programático.

Efectivamente.

La empresa Latin American Wings S.A. fue declarada en liquidación forzosa y se estableció un pasivo, en un primer momento, ascendiente a una suma superior a \$4.687.000.000.

A la situación anterior se sumó la evidente desidia del liquidador Herrera a cargo de ese proceso; de hecho fue destituido de su cargo.

La manifiesta negligencia del liquidador Herrera no sólo se tradujo en enormes gastos y pequeños recuperos, sino que hizo posible el soslayar evidentes señales que tendían a establecer acciones dolosas en los incumplimientos contractuales para con los pasajeros, como lo es que la venta de pasajes se mantuvo aun cuando era evidente la imposibilidad de cumplir los contratos, de hechos la autoridad aeronáutica con fecha 12 de marzo de 2018 cierra las operaciones de la compañía cuando la misma informaba que retomaba funciones el día 16 de ese día.

En síntesis, no existe patrimonio en donde hacer efectivas las indemnizaciones, la compañía no existe y sus propietarios y/o representantes legales no dieron explicación alguna, manifestación de ello es la rebeldía en la que se han mantenido en esta causa.

**Décimo cuarto:** Habiéndose acogido la demanda interpuesta por el SERNAC se condena en costas a Latin American Wings S.A.



«RIT»

Foja: 1

Atendido lo antes razonado y lo establecido en la normativa invocada en la sentencia y lo dispuesto en los artículos 170 y 144 del Código de Procedimiento Civil, se declara:

- I. Se acoge la demanda interpuesta por el SERNAC sólo en cuanto se ha establecido que Latin American Wings S.A. ha incurrido en infracción al artículo 12 de la Ley N° 19.496.
- II. Se impone una multa a Latin American Wings S.A. ascendente a la suma de 300 UTM.
- III. Se acoge la demanda de indemnización de perjuicios interpuesta por el SERNAC e los términos del motivo undécimo.
- IV. Se condena a pagar a Latin American Wings S.A. la suma equivalente a 0,15 UTM a cada cliente que formuló un reclamo ante el SERNAC por los hechos que han motivado el presente proceso.
- V. El pago se realizará conforme a las norma del cumplimiento incidental de la sentencias reguladas por el Código de Procedimiento Civil.
- VI. Se ordena efectuar, a costa de la demandada, las publicaciones de avisos, conforme lo estatuye el artículo 54 de la Ley 19.496, las que deberán efectuarse a través de la inserción respectiva en los diarios “El Mercurio” y “La Tercera” de circulación nacional, y en los siguientes periódicos regionales: La Estrella de Arica, La Estrella de Iquique, El Mercurio de Antofagasta, El Diario de Atacama, El Día, El Mercurio de Valparaíso, El Rancaguino, La Prensa, El Centro de Talca, El Sur de Concepción, El Austral de Temuco, El Austral de Valdivia, El Austral de Osorno, El Diario de Aysén y La Prensa Austral.
- VII. La señora Secretaria dará cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 54 A de la Ley 19.496.
- VIII. Dese cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 58 bis de la Ley N° 19.496.
- IX. Se condena en costas a Latin American Wings S.A..



«RIT»

Foja: 1

Regístrese y Notifíquese

Rol N° 37.501-2018

Pronunciada por Ricardo Núñez Videla, Juez Titular

Se deja constancia que se dio cumplimiento a lo dispuesto en el inciso final del art. 162 del C.P.C. en **Santiago, veintinueve de Mayo de dos mil veinte**



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 05 de abril de 2020, la hora visualizada corresponde al horario de invierno establecido en Chile Continental. Para la Región de Magallanes y la Antártica Chilena sumar una hora, mientras que para Chile Insular Occidental, Isla de Pascua e Isla Salas y Gómez restar dos horas. Para más información consulte <http://www.horaoficial.cl>