

«RIT»

Foja: 1

NOMENCLATURA : 1. [40]Sentencia  
JUZGADO : 3º Juzgado Civil de Santiago  
CAUSA ROL : C-488-2022  
CARATULADO : SERVICIO NACIONAL DEL  
CONSUMIDOR/IBERIA LÍNEAS AÉREAS DE ESPAÑA S.A.  
OPERADORA AGENCIA EN CHILE

Santiago, dieciocho de diciembre de dos mil veintitrés.

Vistos:

Con fecha 19 de enero de 2022, folio 1, comparecen don Lucas Del Villar Montt, abogado, Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor, correo electrónico [ldelvillar@sernac.cl](mailto:ldelvillar@sernac.cl), don Jean Pierre Couchot Bañados, abogado, correo electrónico [jcouchot@sernac.cl](mailto:jcouchot@sernac.cl), y don Alfredo Calvo Carvajal, abogado, correo electrónico [acalvo@sernac.cl](mailto:acalvo@sernac.cl), en representación del **Servicio Nacional del Consumidor**, todos domiciliados para estos efectos en calle Agustinas N° 853, piso 12, de la comuna de Santiago, quienes vienen en deducir demanda para la defensa del interés colectivo de los consumidores, en contra de la empresa **Iberia Líneas Aéreas de España S.A. Operadora Agencia en Chile (Iberia)**, sociedad anónima de giro de actividades de transporte de pasajeros y carga por vía aérea, RUT N° 59.166.410-7, representada legalmente por su gerente general, doña Carmen Moreira Lage, domiciliados para estos efectos en Avenida Alonso de Córdova N° 5151, piso 20, oficina 2002, de la comuna de Las Condes, por los fundamentos de hecho y de derecho que expone.

Con fecha 16 de marzo de 2022, folio 9, consta la notificación de la demanda a la demandada, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 44 del Código de Procedimiento Civil.

Con fecha 29 de abril de 2022, folio 18, comparece la demandada contestando la demanda de autos.

Con fecha 03 de mayo de 2022, folio 21, se certificó el hecho de haberse efectuado las publicaciones señaladas en el artículo 53 de la Ley N° 19.496.

Con fecha 15 de junio de 2022, folio 30, se efectuó el respectivo llamado a conciliación, el cual se tuvo por frustrado.

Con fecha 20 de junio de 2022, folio 31, se recibió la causa a prueba; resolución notificada por correo electrónico al demandante y a la demandada el mismo día. Habiéndose deducido recursos de reposición por ambas partes, los cuales fueron acogidos de forma íntegra y parcialmente en el caso de SERNAC, la interlocutoria que recibe la causa a prueba quedó establecida en los términos expuestos mediante resolución de fecha 08 de julio de 2022, folio 38.

Con fecha 17 de enero de 2023, folio 104, se citó a las partes a oír sentencia.



Este documento tiene firma electrónica  
y su original puede ser validado en  
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: HLFXXKJXHBM

**CONSIDERANDO:**

**PRIMERO:** Que con fecha 19 de enero de 2022, folio 1, don Lucas del Villar Montt, don Jean Pierre Couchot Bañados y don Alfredo Calvo Carvajal, todos abogados, en representación del Servicio Nacional del Consumidor, ya individualizado, deducen demanda para la defensa del interés colectivo de los consumidores, en contra de la empresa Iberia Líneas Aéreas de España S.A. Operadora Agencia en Chile (Iberia), también ya individualizada, exponiendo que SERNAC tomó conocimiento que la demandada no estaba dando cumplimiento a las disposiciones legales y reglamentarias relacionadas con la protección de los derechos de los consumidores en relación con la prestación de servicios de transporte aéreo de pasajeros y carga, a través de vuelos domésticos como internacionales.

En cuanto a los hechos, informan que, en general, se constataron incumplimientos respecto a ciertas obligaciones legales que implicaría la afectación patrimonial actual o inminente de los consumidores, a su dignidad y al derecho a una información veraz y oportuna respecto a ciertas condiciones del servicio ofrecido. Expresan que también existiría un incumplimiento de los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere convenido la prestación del servicio, del deber de profesionalidad y la información básica comercial; todo ello en relación a lo dispuesto en el artículo 133 C del Código Aeronáutico, que establece el derecho de los pasajeros a la restitución del pago de las tasas de embarque, y cómo dicho incumplimiento implica una infracción al deber de información, como al derecho a la indemnidad que establece la Ley N° 19.496.

En este orden de ideas, hacen presente que durante el año en curso SERNAC alcanzó distintos acuerdos con diversas aerolíneas, las que se comprometieron a devolver las tasas de embarque retenidas por vuelos no realizados, acuerdo en que Iberia no participó.

Añade que la demandada al proveer el servicio de transporte aéreo de pasajeros, tampoco cumpliría con informar acerca del derecho a solicitar la devolución de las tasas, cargos o derechos aeronáuticos que se pagan, en relación a los viajes aéreos que no se verifican por causas imputables al transportador, al pasajero o por razones de seguridad o de fuerza mayor sobrevenientes. A ello se suma la iniciativa gubernamental de rebajar las tasas de embarque, que comenzó a implementarse en septiembre de 2018 y que se ha ido aplicando progresivamente, lo que ha producido una diferencia en dinero a favor de todos aquellos consumidores que compraron pasajes aéreos con una tasa determinada y cuyo viaje se concretó con posterioridad a la aplicación de la rebaja, lo que tampoco habría sido informado por Iberia.



En definitiva, Iberia habría trasgredido la legislación vigente, a través de actos que se traducen, a lo menos, en los siguientes:

1) Retiene los montos pagados por los consumidores por concepto de tasas de embarque y, asimismo, retiene las diferencias producidas a favor de aquellos que compraron pasajes aéreos con una tasa determinada y cuyo viaje se concretó con posterioridad a la aplicación de las rebajas a las tasas aplicadas desde el 02 de octubre de 2018, de conformidad a lo establecido en el Decreto Supremo N° 424.

2) No informa de manera veraz y oportuna a los consumidores del derecho que poseen a solicitar la devolución de los montos correspondientes a la tasa de embarque, ni de la existencia de los saldos que les corresponden por haberse rebajado los valores de las tasas de embarque.

3) Obstaculiza y restringe el derecho de los consumidores a obtener la restitución de los montos pagados por concepto de tasas de embarque y las diferencias producidas por haberse rebajado los valores de las tasas, imponiendo condiciones no informadas o contrarias a la legislación vigente, tales como:

3.1) No disponer de un mecanismo a través del cual los consumidores puedan realizar la solicitud de restitución de las tasas de embarque, como de las diferencias que se pudieran producir.

3.2) Negar el derecho que los consumidores poseen a obtener la devolución de las tasas de embarque que correspondan, argumentando que: a) el viaje no se verificó por causas atribuibles al consumidor; b) que existe un incumplimiento del consumidor de un plazo no informado previamente; c) que los vuelos adquiridos son mediante canje de puntos u otras ofertas de fidelización.

3.3) Cuando excepcionalmente acoge la solicitud del consumidor: a) aplica plazos arbitrarios y excesivamente extensos para restituir los montos que corresponden, y que incluso muchas veces incumple; y b) pone de cargo del consumidor los gastos de gestión y/o administración necesarios para su concreción.

3.4) Rehúye de su obligación de restituir las tasas de embarque, delegándola en las empresas intermediarias, pese a que la ley lo responsabiliza directamente como transportador aéreo.

3.5). Presta un deficiente servicio al cliente.

4) Discriminación arbitraria a los consumidores, entregando soluciones distintas ante casos idénticos.

5) El proveedor incorpora cláusulas abusivas en sus términos y condiciones.

En particular, respecto a la obligación de los proveedores de servicio de transporte aéreo de pasajeros de devolver las tasas de embarque por los vuelos no verificados o, en su caso, de los remanentes que se generen por rebaja en las tasas,



explica que con la publicación de la Ley N° 20.831 se modificó el Código Aeronáutico, reconociéndose el derecho de los pasajeros a la restitución de las tasas (de embarque), cargos o derechos aeronáuticos cuando el servicio de transporte aéreo que no se haya verificado. Destaca que el pago del impuesto es de cargo del pasajero, pero que la recaudación de ellos queda a cargo de las operadoras de servicios aéreos, las que hacen entrega de los dineros a la autoridad aeronáutica, de conformidad al artículo 60 letra c) del referido código. Luego, añade que en caso de no realizarse el vuelo, por la razón que sea, el pasajero tiene el derecho a solicitar la devolución del pago de la tasa de embarque, conforme lo previsto en el artículo 133 C del Código Aeronáutico. Añade que no obstante lo mencionado en el referido artículo, Iberia no tendría un mecanismo específico, ni en su página web ni de forma presencial, a través del cual los consumidores puedan realizar la solicitud de restitución de las tasas de embarque, como de las diferencias que a su favor pudieron producirse a partir de octubre de 2018.

Por otro lado, en cuanto a los Decretos Supremos que aplican rebajas a los valores de las tasas de embarque, informan que el Ministerio de Economía, a través de Oficina de Productividad y Emprendimiento Nacional (OPEN) comenzó a reducir las tasas de embarque, lo cual se hizo de forma gradual, inicialmente, a través del Decreto Supremo N° 424, de fecha 02 octubre de 2018. Así las cosas, hasta el 01 de octubre de 2018 las tasas tenían los siguientes valores:

Vuelo	Aeropuerto/Distancia	Tasa Embarque
Vuelo Nacional	Aeropuertos 1ra Categoría	\$7.592
Vuelo Nacional	Aeropuertos 2da Categoría	\$5.788
Vuelo Nacional	Hasta 270 Kms (independiente de categoría del aeropuerto)	\$2.999
Vuelo Internacional	Distancia Mayor a 500 Kms.	USD 30
Vuelo Internacional	Hasta 500 Kms.	\$7.592

Para luego, a partir del 02 de octubre de 2018, quedar con los siguientes montos:

Vuelo	Aeropuerto/Distancia	Tasa Embarque
Vuelo Nacional	Aeropuertos 1ra Categoría	\$6.074
Vuelo Nacional	Aeropuertos 2da Categoría	\$4.630
Vuelo Nacional	Hasta 270 Kms (independiente de categoría del aeropuerto)	\$2.399
Vuelo Internacional	Distancia Mayor a 500 Kms.	USD 26
Vuelo Internacional	Hasta 500 Kms.	\$6.074



Finalmente, conforme al Decreto Supremo N° 257 de fecha 28 de agosto de 2019, con vigencia a partir del 01 de septiembre de 2019, las tasas de embarque se establecieron en los siguientes valores:

Vuelo	Aeropuerto/Distancia	Tasa Embarque
Vuelo Nacional	Aeropuertos 1ra Categoría	\$5.516
Vuelo Nacional	Aeropuertos 2da Categoría	\$4.205
Vuelo Nacional	Hasta 270 Kms independiente de categoría del aeropuerto)	\$2.178
Vuelo Internacional	Distancia Mayor a 500 Kms.	USD 25
Vuelo Internacional	Hasta 500 Kms.	\$5.516

En definitiva, concluyen que desde el 02 de octubre de 2018 se ha aplicado una serie de rebajas en los derechos y tasas de embarque lo cual ha producido una diferencia en dinero a favor de todos aquellos consumidores que compraron pasajes aéreos con una tasa determinada y cuyo viaje se concretó con posterioridad a la aplicación de la rebaja, frente a lo cual, según menciona, Iberia no habría informado a sus consumidores sobre los saldos que les corresponderían, los que no han sido entregados a la autoridad aeronáutica ni tampoco se ha procedido a su devolución.

Por otro lado, en cuanto a la aplicación de la Ley de Protección de los derechos del consumidor en materia aeronáutica y, en particular, al caso concreto, el demandante expresa que, sin perjuicio de que el contrato de transporte aéreo se encuentre regulado en el Código Aeronáutico, la Ley N° 19.496 resulta plenamente aplicable al contrato señalado en lo que el Código Aeronáutico no prevé ni regula, por cuanto de los artículo 2 y 2 bis de la referida ley se desprendería y consagraría el principio de aplicación supletoria de la Ley del Consumidor para todos aquellos aspectos no regulados por la ley sectorial, y añaden que, además, la referida ley derechamente expresa que ella es aplicable para casos en que el interés colectivo o difuso de los consumidores esté comprometido; todo lo cual sería concordante con la jurisprudencia que cita. Indican que ello se ve reforzado al considerar que el contrato aéreo debe ser entendido como un contrato de adhesión, por cuanto el pasajero no puede negociar o alterar el contenido contractual predefinido por el proveedor Iberia; y porque, además, el artículo 133 F del Código Aeronáutico expresamente dispone que la Ley N° 19.496 es aplicable en materia de acciones colectivas y la obtención de prestaciones e indemnizaciones que sean procedentes.

Por otra parte, indican que conforme a lo establecido en el artículo 184 del Código Aeronáutico, no sería necesario un pronunciamiento previo de la DGAC para constatar una infracción al referido código, por cuanto las facultades de la autoridad aeronáutica no son excluyentes, admitiéndose la intervención de la justicia ordinaria.



Finalmente, informan que con fecha 26 de julio de 2019, SERNAC inició un procedimiento voluntario colectivo con la empresa Iberia Líneas Aéreas de España S.A., en virtud de los artículos 54 H a 54 S de la Ley N° 19.496, el cual se tuvo por fracasado con fecha 29 de septiembre de 2021, mediante Resolución Exenta N° 752. En este sentido, destacan que SERNAC está facultado para ejercer acciones colectivas en contra de Iberia por los mismos hechos que fueron materia del procedimiento voluntario colectivo iniciado, pues el mismo se encuentra terminado.

En cuanto al derecho, la demandante manifiesta que deduce las siguientes acciones: a) Acción contravencional por infracción a la Ley N° 19.496 y al Código Aeronáutico; b) Acción de nulidad por inclusión de cláusulas abusivas; c) Acción in rem verso o restitutoria por enriquecimiento injustificado; y d) Acción de indemnización de perjuicios.

**a) Acción contravencional por infracción a la Ley N° 19.496 y al Código Aeronáutico.**

Señalan que, conforme al carácter binario de la Ley del Consumidor, esto es, que da lugar a responsabilidad infraccional y civil de manera independiente y los hechos señalados precedentemente, se habrían constatado graves y reiteradas contravenciones a la normativa de consumo y al Código Aeronáutico que afectan los derechos de los consumidores, los cuales detalla:

**a.1) Infracción al artículo 3 inciso primero letra a) de la Ley N° 19.496.**

Manifiestan que la disposición citada consagra el derecho de los consumidores a “La libre elección del bien o servicio. El silencio no constituye aceptación en los actos de consumo”, lo cual sería importante por cuanto el principio de libertad contractual es la contrapartida del derecho a estar informado, pues sólo existirá dicha libertad en la medida que el contratante esté debidamente informado. En este sentido, explican que el deber de información es mencionado en varias normas de la Ley N° 19.496, como por ejemplo en su artículo 32, que establece el deber de información comprensible y legible del proveedor al consumidor; y el artículo 3 letra b), que consagra el derecho a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos, y el deber de informarse responsablemente de ellos. Concluyen que la información entregada debe ser, a lo menos, veraz y oportuna, incluyendo sus precios, condiciones de contratación y otras cuestiones relevantes; que tratándose de una contratación electrónica, la información deberá además ser inequívoca y fácilmente accesible para el consumidor; que existe un deber general del proveedor de suministrar información al consumidor de forma sistemática con las características ya planteadas; y que el deber de información del proveedor en el sistema de protección



de los derechos de los consumidores es muy amplio, de modo que se debe asumir que el riesgo del error del consumidor será soportado por el proveedor, conforme a las exigencias de la buena fe.

Acorde a lo anterior, afirman que Iberia infringe el derecho a la libertad de elección de los pasajeros afectados, al obstaculizar y restringir la facultad de éstos a obtener la restitución de los montos pagados por concepto de tasas de embarque y las diferencias producidas por haberse rebajado los valores de las mismas, imponiendo condiciones no informadas o contrarias a la legislación vigente, como por ejemplo, poner de cargo del consumidor los gastos de gestión y/o administración necesarios para la concreción de la restitución de la tasa de embarque. Del mismo modo, la demandada vulneraría la libertad de elección del consumidor al no disponer de un mecanismo a través del cual se pueda realizar la solicitud de restitución de las tasas de embarque, como de las diferencias que se pudieran producir, vulnerándose igualmente el derecho a elegir libremente el servicio de transporte aéreo, por cuanto de haber sabido estas condiciones, hubieran contratado el servicio de transporte aéreo con otro proveedor, con el fin de evitar la vulneración a sus derechos.

**a.2) Infracción al artículo 3 inciso primero letra b) de la Ley N° 19.496.**

Expresan que la referida norma establece que “son derechos y deberes básicos del consumidor: b) El derecho a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos, y el deber de informarse responsablemente de ellos”.

A su respecto, explican que el deber de informar del proveedor no solo se desprende de ella, sino también del principio de buena fe aplicable a todo el iter contractual; lo cual se justificaría en atención a que el legislador con ello pretende aminorar el desequilibrio propio de la relación de consumo, por cuanto señalan que en gran medida la desigualdad en la posición negocial entre consumidores y proveedores se explica por la presencia de asimetrías informativas. Agregan que lo anterior se relacionaría con el artículo 1 N° 3 de la Ley N° 19.496, el cual cita, lo que debe vincularse, según menciona, con las normas del Código Aeronáutico, las cuales establecen que cierta información relevante debe ser comunicada a los consumidores pasajeros, en especial, en lo que se refiere a casos de cancelación, retraso del vuelo o denegación de embarque, según dispone el artículo 127 del referido texto legal. En definitiva, concluyen que constituye una obligación legal del proveedor informar a los consumidores todos aquellos datos que el Código Aeronáutico como la Ley N° 19.496 le obligan a informar. Luego, mencionan especialmente la obligación de informar sobre el derecho de los consumidores de solicitar la restitución de la tasa de embarque en caso de que el viaje no se verifique por cualquier causa, conforme a lo dispuesto



en el artículo 133 C del Código Aeronáutico, lo que constituiría una información básica comercial.

No obstante lo anterior, manifiestan que el Código Aeronáutico no regula la forma en que se debe comunicar al consumidor la existencia de dicho derecho, por lo que sería procedente revisar lo establecido en la Ley N° 19.496. En este sentido, señala que conforme lo dispuesto en los artículos 1 N° 3, 32 y 3 inciso 1° letra b), todos de dicha ley, el derecho debe comunicarse al consumidor de forma veraz y oportuna; por medios que aseguren un acceso claro, expedito y oportuno; en idioma castellano y en términos comprensibles y legibles.

Para el caso concreto, informan que si bien Iberia mantiene en su página web un documento en el que se señala el derecho a solicitar la referida restitución de las tasas de embarque, el acceso a este documento no es claro, expedito y oportuno. En efecto, mencionan que con fecha 16 de noviembre de 2021, la Subdirección de Fiscalización del Servicio Nacional del Consumidor levantó un acta que constata la fiscalización efectuada al sitio web de la demandada, esto es, <https://www.iberia.com/cl/>, a través de la cual los consumidores pueden contratar servicios de transporte aéreo desde el territorio nacional. Informan que la referida acta estableció que al revisar la página, en el apartado “condiciones del servicio” y en “derechos del pasajero”, no se encuentra información relativa al derecho de los pasajeros a solicitar la devolución de las tasas de embarque de vuelos no realizados. Sin embargo, indican que al costado izquierdo de la página, hay un acceso a material descargable en formato PDF, con el nombre “derechos del pasajero”, el que al abrirse señala “DEVOLUCIÓN DE TASAS. En caso de no verificarse el viaje, por cualquier causa, las tasas, cargas o derechos aeronáuticos que hubiere pagado el pasajero deberán restituirse a su solo requerimiento en cualquier oficina del transportador aéreo o a través de su sitio web”. De lo anterior, SERNAC concluye que si bien Iberia mantiene la información relativa a la devolución de las tasas, su acceso no es claro, ya que al denominarse “Derechos de pasajero. Versión imprimible en PDF”, se tendería a pensar a que se trata de la misma información existente en el apartado “Derechos del pasajero”, donde no existe la información relativa a la devolución de tasas, a pesar de encontrarse obligado a suministrar dicha información, y de hacerlo por medios que aseguren un acceso claro, expedito y oportuno.

En definitiva, concluyen que la demandada no informa adecuadamente a los consumidores del derecho que estos poseen a solicitar la devolución de los montos correspondientes a la tasa de embarque, ni de la existencia de los saldos que les corresponden por haberse rebajado los valores de las tasas de embarque, vulnerando el derecho consagrado en el artículo 3 inciso 1° letra b) de la Ley N° 19.496, en relación a los artículos 1 N° 3 y 32 de la misma normativa, y al artículo 127 y 133 C





del Código Aeronáutico. Asimismo, señalan que Iberia también infringiría el derecho de los consumidores a una información veraz y oportuna al imponer condiciones no informadas al momento de contratar o contrarias a la legislación vigente, por cuanto en algunos casos negaría a los consumidores su derecho a obtener la devolución de las tasas de embarque que correspondan, también negaría la restitución de las tasas de embarque en caso de vuelos adquiridos mediante canje de puntos u otras ofertas de fidelización o cuando el viaje no se haya verificado por causas atribuibles al consumidor. Del mismo modo, mencionan que Iberia negaría la solicitud de restitución del consumidor, alegando el incumplimiento de un plazo no informado previamente y que, cuando excepcionalmente acoge la solicitud de restitución, pondría de cargo del consumidor los gastos de gestión y/o administración necesarios para su concreción. Finalmente, expresan que la demandada vulneraría el artículo 3 inciso 1º letra b) de la Ley N° 19.496 al rehuir de su obligación de restituir las tasas de embarque, delegándola en las empresas intermediarias, pese a que el artículo 133 C del Código Aeronáutico lo responsabiliza directamente como transportador aéreo.

**a.3) Infracción al artículo 3 inciso primero letra c) de la Ley N° 19.496.**

Mencionan que la referida norma establece el derecho a no ser discriminado arbitrariamente por parte de proveedores de bienes y servicios; no discriminación arbitraria que goza de reconocimiento constitucional. En este sentido, indican que Iberia vulneraría la disposición señalada dado a que entregaría soluciones o alternativas dispares a los consumidores, no existiendo justificación ni criterios objetivos que fundamenten dicha desigualdad en la respuesta a los reclamos presentados por los consumidores afectados. Luego, destaca que en algunos casos la demandada niega el derecho de los consumidores a solicitar la tasa de embarque cuando no se verificó el vuelo y, en otros casos, restringiría u obstaculizaría dicho derecho, imponiendo condiciones no informadas o contrarias a la legislación vigente.

Finalmente, tras citar dos reclamos de consumidores, concluyen que no existiría ningún criterio objetivo empíricamente verificable ni justificado que permita establecer por qué a algunos consumidores se les niega el derecho a restitución de las tasas de embarque, mientras que a otros se les reconoce, pero estableciendo restricciones para su ejercicio.

**a.4) Infracción al artículo 3 inciso primero letra e) de la Ley N° 19.496.**

Expresan que la referida norma establece que la reparación e indemnización debe ser adecuada y oportuna, lo que a su juicio implicaría que ellas se realicen a través de mecanismos que abarquen la totalidad de los perjuicios causados y que sean efectivamente percibidas de forma pertinente por los consumidores. Explican que en



el caso de autos, Iberia no habría reparado adecuada y oportunamente a los consumidores afectados, al no haber realizado la devolución de los montos pagados por concepto de tasas de embarque, ni de las diferencias producidas a favor de todos aquellos que compraron pasajes aéreos con una tasa determinada y cuyo viaje se concretó con posterioridad a la aplicación de las rebajas a las tasas aplicadas desde el 01 de septiembre de 2018, de conformidad a lo establecido en el Decreto Supremo N° 424.

Tras citar otro reclamo de un consumidor, señalan que la demandada, cuando excepcionalmente acoge la solicitud de restitución del monto pagado por concepto de tasa de embarque, aplicaría plazos arbitrarios y excesivamente extensos para realizar la devolución de dichas sumas, vulnerando la norma en comento, al no cumplirse con la oportunidad de que debe estar investida la reparación, lo cual se reflejaría en otro reclamo que cita.

Finalmente, expresan que también se vulneraría la disposición en atención a que al acogerse excepcionalmente la solicitud de los consumidores, respecto a la restitución de los montos pagados por tasas de embarque, Iberia pondría de cargo de ellos los gastos de gestión y/o administración necesarios para su concreción, tras lo cual cita otros reclamos en dicho sentido.

En conclusión, señalan que la demandada vulneraría el derecho de los consumidores a obtener una indemnización y reparación adecuada y oportuna, en primer término, al no haber realizado la devolución de los montos pagados por concepto de tasas de embarque ni de las diferencias producidas a favor de todos aquellos que compraron pasajes aéreos con una tasa determinada y cuyo viaje se concretó con posterioridad a la aplicación de las rebajas a las tasas y, en segundo término, ya que cuando excepcionalmente acoge la solicitud de restitución, aplicaría plazos arbitrarios y excesivamente extensos para realizar la devolución de dichas sumas, los que no serían cumplidos por el proveedor y, además, pondría de cargo del consumidor los gastos de gestión y/o administración necesarios para su concreción.

**a.5) Infracción al artículo 16 de la Ley N° 19.496.**

Manifiestan que conforme a la referida norma, no producirán efecto alguno en los contratos de adhesión las cláusulas o estipulaciones que se enmarquen en los casos señalados en la misma disposición. En este sentido, el demandante destaca que tras una revisión de las cláusulas contenidas en la página web de Iberia, mediante las cuales se regulan los términos y condiciones del servicio de transporte aéreo que presta, se advertiría la inclusión de cláusulas que riñen con el estatuto jurídico de protección a los consumidores y que detentarían el carácter de abusivas, conforme a lo dispuesto en el artículo 16 letras d), e) y g), debiendo, por tanto, declararse su abusividad y consecuente nulidad, lo cual desarrollará más adelante.



Hacen presente que la sanción por la aplicación de cláusulas abusivas implica, por un parte, la nulidad de la misma -sanción civil- y, por otro lado, la aplicación de una multa -sanción infraccional- por contravención del artículo 16 de la Ley N° 19.496, lo cual estaría conteste con la doctrina, conforme a la cita que efectúa; y añaden que al ser ambas sanciones de distinta naturaleza, no se ve vulnerado el principio non bis in ídem.

**a.6) Infracción al artículo 23 de la Ley N° 19.496.**

Indican que la referida norma dispone 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”, de lo cual se desprendería el deber de profesionalidad exigible a la empresa.

En particular, afirman que Iberia ha incumplido con el referido deber de profesionalidad al contar con canales de comunicación deficientes, los que no se encuentran disponibles para atender los reclamos y consultas de los consumidores y, además, al no disponer de un mecanismo a través del cual los consumidores puedan realizar la solicitud de restitución de las tasas de embarque, como también de las diferencias que se pudieren haber producido en virtud del Decreto Supremo N° 424; por lo que en definitiva, concluye que la demandada ha actuado con negligencia en la prestación de su servicio, causando un evidente perjuicio a los consumidores afectados.

**a.7) Infracción al artículo 133 C del Código Aeronáutico.**

Mencionan que la referida norma dispone que “En caso de no verificarse el viaje, ya sea por causas imputables al transportador, al pasajero o por razones de seguridad o de fuerza mayor sobrevinientes, las tasas, cargas o derechos aeronáuticos que hubiere pagado el pasajero deberán restituirse a su solo requerimiento en cualquier oficina del transportador aéreo o a través de su sitio web”; lo cual estaría siendo infringido por la demandada al negar a los consumidores el derecho a obtener la restitución de la tasa de embarque, cuando no se hubiere verificado el viaje y al retener los montos pagados por este concepto y las diferencias producidas a favor de todos aquellos que compraron pasajes aéreos con una tasa determinada, cuyo viaje se concretó con posterioridad a la aplicación de las rebajas a las tasas, aplicadas desde el 01 de septiembre de 2018, de conformidad a lo establecido en el Decreto Supremo N° 424. Además, destacan que Iberia obstaculiza y restringe el derecho de los consumidores a obtener la restitución de los montos pagados por concepto de tasas de embarque y las diferencias producidas por haberse rebajado los valores de las tasas, imponiendo condiciones no informadas o contrarias a la legislación vigente, como negar la solicitud de restitución alegando el incumplimiento de un plazo no informado



previamente, por tratarse de vuelos adquiridos mediante canje de puntos u otras ofertas de fidelización y por tratarse de viajes que no se verificaron por causas atribuibles al consumidor; aun cuando la única condición para la devolución, es que no se haya verificado el viaje.

Por último, señalan que se infringe el referido artículo al no disponer la demandada de un mecanismo a través del cual los consumidores puedan realizar la solicitud de restitución de las tasas de embarque, así como de las diferencias que se pudieran producir, a pesar de que la norma establece que la solicitud de devolución se podrá requerir “en cualquier oficina del transportador aéreo o a través de su sitio web”.

En cuanto a las sanciones solicitadas para cada una de las infracciones denunciadas, mencionan que el artículo 24 de la Ley N° 19.496 establece una sanción genérica que menciona que “Las infracciones a lo dispuesto en esta ley serán sancionadas con multa de hasta 300 Unidades Tributarias Mensuales si no tuvieren señalada una infracción diferente (...)”. Por su parte, respecto a las acciones denunciadas al Código Aeronáutico, expresan que conforme a su artículo 133 F, las acciones individuales o colectivas destinadas a sancionar las infracciones a las normas contenidas en ese párrafo, entre otras, se tramitarán conforme al procedimiento y ante los tribunales señalados en el Título IV de la Ley N° 19.496.

Así, concluyen que en atención a lo dispuesto en el referido artículo 24 de la Ley N° 19.496, la multa deberá ser graduada en cada caso concreto, debiendo el Tribunal considerar las circunstancias atenuantes y agravantes del proveedor demandado, para efectos de aplicar una multa proporcional a la intensidad de la afectación provocada en los derechos del consumidor.

En este sentido, menciona que procederían las agravantes establecidas en las letras b) y c) del artículo 24 de la Ley N° 19.496. Respecto a la primera, se establece como agravante el “haber causado un daño patrimonial grave a los consumidores”, lo cual tendría relación con el daño causado por la retención del precio pagado por los consumidores por tasas de embarque y con el cobro, por parte de Iberia, de los gastos de gestión y/o administración para la concreción de la devolución de los montos pagados por concepto de tasas, los que, en algunos casos, superan la mitad del total pagado por pasajes, vuelos o paquetes contratados. Indican que concurren en virtud de lo que indicará al tratar la acción in rem verso.

Respecto a la agravante de la letra c) del artículo 24 de la Ley N° 19.496, señalan que ella se refiere al haber dañado la integridad física o psíquica de los consumidores o, en forma grave, su dignidad, lo que concurriría en razón de lo que expondrá respecto al daño moral colectivo sufrido por los consumidores, por las



circunstancias que allí se mencionaran y que, según indica, se refieren principalmente a la afectación de la autonomía y autodeterminación de los consumidores; vulneración que se configuraría por la falta de información que debía ser suministrada por Iberia, lo que repercutiría en el patrimonio personal de cada consumidor, afectando incluso el derecho constitucional a la propiedad sobre toda clase de bienes, por los montos retenidos. Además, señala que el consumidor ha sido afectado en su dignidad, pues al negarle la posibilidad de relacionarse en condiciones equilibradas, se le anuló toda posibilidad de ejercer un derecho que por ley le corresponde.

Por otro lado, indica que conforme al inciso 7° del referido artículo 24, existen otros criterios que deberán considerarse al momento de aplicar la sanción de multa, todos los cuales concurrirían en el caso de marras. Esto es, que se está ante una conducta grave del proveedor, consistente en la no entrega de información veraz y oportuna sobre el ejercicio de un derecho de restitución de los consumidores o en la entrega de información no fidedigna ni clara sobre la devolución de las tasas de embarque. Además, menciona que el desequilibrio existente entre las partes en las relaciones de consumo hace que la información que tengan los consumidores deba ser la necesaria para tomar decisiones responsables y racionales, por lo que la falta de ella, sería de las infracciones más trascendentales que pueden producirse en desmedro de los usuarios, lo cual quedaría de manifiesto en el hecho de que Iberia no informa la opción de obtener la devolución del precio pagado por concepto de tasas de embarque, o cuando el proveedor obstaculiza y restringe el derecho de los consumidores a obtener la restitución de los montos pagados por concepto de tasas de embarque y las diferencias producidas por haberse rebajado los valores de las tasas, imponiendo condiciones no informadas o contrarias a la legislación vigente, o cuando el cliente debe realizar esfuerzos significativos en lograr obtener una respuesta o la restitución de su dinero. Asimismo, señalan que tratándose de una empresa con presencia tanto a nivel nacional como internacional, sería posible concluir que posee un acabado conocimiento de su negocio y que por tanto, era esperable que la empresa demandada cumpliera con un estándar de profesionalidad adecuado en la entrega de sus servicios y en la respuesta a los reclamos de los consumidores afectados. En este mismo sentido, manifiesta que el grado de asimetría de información entre los consumidores y la empresa demandada queda claramente establecido en lo que se ha ido señalando en el libelo. También expresa que sería evidente que Iberia ha obtenido un beneficio económico inconmensurable, ya que ha incrementado su patrimonio a costa del patrimonio de los consumidores, por la retención de los montos pagados por concepto de tasa de embarque. Añaden que toda esta conducta ha sido permanente en el tiempo, la que a lo menos comenzó al entrar en vigencia la Ley N° 20.831, que introduce el artículo 133 C al Código Aeronáutico, y hasta la



actualidad. Finalmente, mencionan que el objetivo fundamental del establecimiento de un régimen infraccional es disuadir conductas no deseadas, razón por la cual, para cumplir con ese fin, sería necesario que la multa sea relativamente alta. Por todo ello, solicita que se condene a la demandada, por cada una de las infracciones cometidas, aplicando el máximo de las multas que correspondan por cada una de ellas.

En este orden de ideas, hacen presente que conforme a la letra b) del artículo 53 C de la Ley N° 19.496, la sentencia que acoja la demanda colectiva, deberá declarar la responsabilidad del proveedor demandado y aplicar la multa o sanción que proceda “por cada consumidor afectado”, conforme los elementos señalados en el artículo 24 A de la misma ley y el daño potencialmente causado a los consumidores. Añaden que el mismo artículo señala que al tratarse de infracciones que afecten el interés colectivo o difuso de los consumidores, el tribunal “graduará la multa de acuerdo a lo señalado en el artículo precedente y al número de consumidores afectado”. Por último, mencionan que el mismo artículo 53 C de la Ley N° 19.496 dispone que “El tribunal podrá, alternativamente, aplicar una multa por cada uno de los consumidores afectados, siempre que se tratare de infracciones que, por su naturaleza, se produzcan respecto de cada uno de ellos. No procederá esta opción en los casos en que conste en el proceso que el proveedor ha reparado de manera íntegra y efectiva el daño causado a todos los consumidores afectados, supuesto en el cual se aplicará, por concepto de multa, un monto global, conforme a lo señalado en el inciso anterior”, lo cual se verificaría en el caso de autos, toda vez que se trata de infracciones que, por su naturaleza, se producen respecto de cada uno de los consumidores individualmente considerados que han contratado los servicios ofrecidos por el proveedor y respecto de los cuales no se han realizado las restituciones correspondientes, en relación al monto pagado por concepto de tasas de embarque.

**b) De la acción de nulidad por inclusión de cláusulas abusivas.**

Explican que con la fiscalización al sitio web de Iberia, efectuada el día 16 de noviembre de 2021 por la Subdirección de Fiscalización del Servicio Nacional del Consumidor, se revisó el contenido informativo disponible en la misma, a fin de determinar si las cláusulas publicadas están o no conformes con las normas que regulan la contratación de transporte aéreo. Así, del estudio realizado, se desprenderían 3 situaciones: cláusulas que deben ser ajustadas en razón de que no informan derechos en favor de los consumidores, consagrados en el Código Aeronáutico y que deberán ser declaradas nulas por infringir el artículo 16 letra g) de la Ley N° 19.496; cláusulas que establecen una renuncia de derechos legales irrenunciables; y otras cláusulas que deberán ser igualmente declaradas nulas por razones distintas a las esgrimidas anteriormente.



b.1) Cláusulas que deben ser ajustadas en razón de que no informan derechos en favor de los consumidores, consagrados en el Código Aeronáutico y que deberán ser declaradas nulas por infringir el artículo 16 letra g) de la Ley N° 19.496.

b.1.1)                      Revisión                      del                      sitio                      web

---

<https://www.iberia.com/cl/condiciones-transporte/>

Respecto a la cláusula 2, que citan, indican que ella no informa debidamente a los consumidores respecto del derecho que estos tienen a las alternativas que concede el artículo 133 B del Código Aeronáutico, en caso de que hubiere un retraso del vuelo imputable al transportador.

En cuanto a la cláusula 4, que reproducen, mencionan que se omite informar al consumidor los derechos que le asisten en caso de denegación de embarque establecidos en los artículos 133 y 133 A del Código Aeronáutico.

Respecto a la cláusula 5 citada, indican que en ella se omite informar al consumidor los derechos que le asisten en caso de retraso o cancelación de vuelo establecidos en el artículo 133 B del Código Aeronáutico.

En lo que se refiere a la cláusula 6, que transcriben, señalan que se omite informar al consumidor los derechos que le asisten en caso de no verificarse el vuelo, establecidos en el artículo 133 C del Código Aeronáutico.

Respecto a la cláusula 7, la cual también citan, mencionan que si bien ella es copia del anexo contenido en el Reglamento (CE) N° 2027/97 del Consejo, modificado por el Reglamento (CE) N° 889/200238, lo cierto es que omitiría informar al consumidor que en caso de dolo o culpa del transportador o sus dependientes se aplica lo establecido en el artículo 172 del Código Aeronáutico, esto es, que bajo dicha circunstancia, puede demandar una indemnización superior a los límites señalados en el código.

b.1.2)                      Revisión                      del                      sitio                      web

---

<https://www.iberia.com/cl/compromiso-servicio/>

En cuanto a la cláusula 8, que transcriben, señalan que ella establece que las prestaciones asistenciales en caso de retraso no se proporcionarán en caso de circunstancias fuera de control de Iberia. En cambio, en la legislación chilena las circunstancias fuera del control del transportador aéreo no exoneran a éste de la obligación de brindar la asistencia necesaria al consumidor pasajero, de conformidad al artículo 127 del Código Aeronáutico. En efecto, expresan que el consumidor, ante fenómenos meteorológicos, conflictos armados, disturbios civiles y amenazas contra la aeronave que puedan significar retrasos y cancelaciones de vuelo, tiene los derechos establecidos en el artículo 133 B del mismo cuerpo legal, no distinguiendo la legislación nacional entre hechos imputables o no al transportador aéreo; por lo que



en definitiva concluye que Iberia no informa debidamente a los consumidores de sus derechos establecidos en el Código Aeronáutico, en caso de cancelación o retraso.

b.1.3) Revisión del sitio web

<https://www.iberia.com/cl/derechos-pasajero/>

Respecto a la cláusula 10, que citan, referente a la denegación de embarque, cancelación, retraso de vuelos y cambio de clase, señalan que si bien el proveedor puede disponer de soluciones para esos casos, si dichas circunstancias se producen en territorio chileno, corresponderá aplicar los artículos 127, 133, 133 A, 133 B y 133 C del Código Aeronáutico, disposiciones que el proveedor obligatoriamente debe cumplir. En definitiva, afirman que no se informa adecuadamente los derechos de los consumidores en caso de que la denegación de embarque, el retraso y las cancelaciones se verifiquen en territorio chileno.

Finalmente, respecto a las cláusulas mencionadas precedentemente, señalan que tienen un patrón común, esto es, que en lugar de ser consideradas abusivas por ser contrarias a la Ley N° 19.496, éstas son contrarias a las disposiciones del Código Aeronáutico, el cual establece normas de orden público en miras a proteger y arbitrar los derechos y obligaciones del transportador aéreo de pasajeros o bienes, y los derechos de los consumidores pasajeros o contratantes de transporte aéreo.

De este modo, destacan que las cláusulas mencionadas por Iberia señalan derechos de los consumidores inferiores en cantidad o calidad respecto de los ya establecidos en el Código Aeronáutico, rompiéndose el equilibrio contractual establecido por el legislador, causando perjuicio al consumidor y a sus intereses, toda vez que el proveedor declara mediante las cláusulas en revisión, que limitará, modificará o derechamente no cumplirá con los derechos establecidos por ley. Por ello, estimando el demandante que las cláusulas señaladas desinforman al consumidor sobre sus derechos legales concedidos en el Código Aeronáutico y que, al mismo tiempo, introduce limitaciones, restricciones o suprimen derechos que están establecidos por ley, concluye que el proveedor infringe a través de dichas cláusulas el artículo 16 letra g) de la Ley N° 19.496.

Expresan que la desinformación alegada e inclusión de cláusulas que establecen modificaciones o renunciadas anticipadas a los derechos legales de los consumidores no pueden sino ser entendidas como un acto de mala fe de la demandada, lo que acreditaría con la jurisprudencia que citan, en el sentido de que corresponde a un proveedor profesional y competente conocer al detalle la legislación que lo rige, evitando que el consumidor incurra en errores o incomprensiones de sus derechos legales.





En definitiva, recalcan que las cláusulas que desinforman al consumidor sobre sus derechos legales establecidos en el Código Aeronáutico, o bien, los restringen, limitan, suprimen o renuncian a los mismos, deben ser declaradas como nulas absolutamente conforme el artículo 16 letra g) de la Ley N° 19.496, dado a que causan un desequilibrio importante que perjudica única y exclusivamente al consumidor y que, asimismo, son contrarias a la buena fe al impedir que los consumidores puedan ejercer sus derechos oportuna y adecuadamente.

**b.2) Cláusulas que establecen una renuncia de derechos legales irrenunciables.**

b.2.1) Revisión del sitio web  
<https://www.iberia.com/cl/informacion-legal/>

En cuanto a la cláusula 12, la que transcriben, y tras citar los artículos 1 y 2 del Código Aeronáutico, sostienen que no resulta lícito que el proveedor disponga unilateralmente que los contratos de transporte aéreo celebrados en territorio nacional, se rijan por la legislación española, dado a que sus vuelos y aeronaves no tienen carácter militar. Consecuentemente, indican que los contratos de transporte aéreo celebrados en Chile, deben regirse por la normativa chilena mientras se esté en territorio y espacio aéreo chileno. Asimismo, señalan que se infringiría el inciso segundo del artículo 12 A de la Ley N° 19.496, por cuanto no resulta lícito que Iberia disponga que los términos y condiciones han sido conocidos y aceptados por la sola visita a su sitio web, puesto que para ello, se requiere que se haya aceptado en forma inequívoca las condiciones ofrecidas por el proveedor.

Respecto a la cláusula 13, que también replican, expresan que nuevamente en su parte final se menciona que “el acceso y navegación en este website supone aceptar y conocer las advertencias legales, condiciones y términos de uso contenidas en él”, vulnerándose el ya mencionado artículo 12 A de la Ley N° 19.496, debiendo también cumplir con el artículo 32 inciso 2° del mismo cuerpo legal.

b.2.2) Revisión del sitio web  
<https://www.iberia.com/cl/informacion-sobre-privacidad/>

En cuanto a la cláusula 17 que transcribe, referente a las comunicaciones comerciales emitidas por Iberia, y tras citar el artículo 28 B de la Ley N° 19.496, el demandante manifiesta que no obstante disponer esta última norma que la prohibición de enviar comunicaciones promocionales o publicitarias surte efecto de inmediato, la aerolínea unilateralmente establece que la suspensión se realizará en un plazo máximo de 30 días, sin distinguir tampoco si son días hábiles o inhábiles, debiendo por tanto, ajustar la cláusula a la normativa nacional.

En definitiva, respecto a las cláusulas de este apartado, SERNAC señala que ellas tienen un patrón común, referente a que son consideradas abusivas por ser



contrarias a disposiciones de la Ley N° 19.496, la cual establece normas de orden público con el objetivo de equilibrar las relaciones entre proveedores y consumidores. Añade que tanto el artículo 12 A como el artículo 28 B de la referida ley se basan en el derecho irrenunciable del consumidor a la libertad de elección en materia de consumo; irrenunciabilidad anticipada establecida en el artículo 4 del mismo cuerpo legal y que tiene por finalidad resguardar el equilibrio entre un consumidor y un proveedor, por lo que menciona que las normas que establecen la renuncia de derechos legales irrenunciables son contrarias al artículo 16 letra g) de la Ley N° 19.496. Finalmente, indican que puede atribuirse mala fe al proveedor, el cual es un transportista aéreo internacional conocedor de la normativa, que no pudo sino saber y conocer la Ley N° 19.496 y sus disposiciones fundamentales, a fin de respetarlas en la redacción del contenido de sus contratos de adhesión. Asimismo, indican que también sería indicativo de mala fe que las cláusulas establezcan beneficios únicamente para la aerolínea, y no se vislumbre beneficio alguno para el consumidor de la aplicación práctica de las señaladas previsiones contractuales.

**b.3) Otras cláusulas que deberán ser igualmente declaradas nulas por razones distintas a las esgrimidas anteriormente.**

b.3.1) Revisión del sitio web  
<https://www.iberia.com/cl/condiciones-transporte/>

Respecto a la cláusula 3, esto es, que “la mayoría de las tarifas no admiten reembolsos ni cambios”, sostienen que la ambigüedad de la misma podría implicar la renuncia anticipada de los consumidores al derecho a la devolución íntegra del precio pagado en caso de denegación de embarque, retraso del vuelo o bien cancelación de éste, establecidos en los artículos 127, 133 y 133 B letra d) del Código Aeronáutico; y que al mismo tiempo, dicha ambigüedad desinforma al consumidor sobre el derecho general a resolver el contrato, en caso de incumplimiento esencial del transportador aéreo, diferente a los ya regulados expresamente en los artículos señalados.

Así, afirman que la cláusula resulta abusiva por limitar absolutamente la responsabilidad del transportador por incumplimiento, vulnerando el artículo 16 letra e) de la ley N° 19.496, o sea, por contener limitaciones absolutas de responsabilidad frente al consumidor que puedan privar a éste de su derecho a resarcimiento frente a deficiencias que afecten la utilidad o finalidad esencial del producto o servicio.

b.3.2) Revisión del sitio web  
<https://www.iberia.com/cl/compromiso-servicio/>

En cuanto a la cláusula 9, que transcribe, manifiestan que ella infringe el artículo 16 letra d) de la Ley N° 19.496, toda vez que el proveedor invierte la carga de la prueba en perjuicio del consumidor, al exigirle que para obtener el reembolso debe acreditarlo por medio de cupones de vuelo y/o cupones del pasajero original, en



circunstancias que es la propia aerolínea la que emite esos cupones y tiene la información detallada de los vuelos, sus características y la identificación de los pasajeros que viajaron y no viajaron, no siendo razonable ni lícito que el proveedor lo exija como condición para acceder a los reembolsos por vuelos no realizados. En este sentido, explican que artículo 133 C del Código Aeronáutico establece que la devolución debe realizarse al solo requerimiento del consumidor, sin establecer requisitos adicionales ni la presentación de pruebas de ningún tipo, lo cual estaría en concordancia con los artículos 127 y 133 B del Código Aeronáutico.

b.3.3) Revisión del sitio web

<https://www.iberia.com/cl/derechos-pasajero/>

En cuanto a la cláusula 16, que citan, relativo a que la solicitud de reembolso tendrá que realizarse en el punto de venta donde se compró el billete, menciona que deberá ser declarada nula por infringir derechamente el artículo 16 letra g) de la Ley N° 19.496, además de no resultar lícito enviar al consumidor a la misma oficina, agencia o punto de venta donde celebró inicialmente el contrato para poder ejercer sus derechos, según indica, toda vez que restringe la posibilidad de presentar reclamos o solicitar la devolución en cualquiera de las sucursales, dejando desprotegido al consumidor que no se encuentra en territorio nacional. Incluso citan al artículo 21 inciso 6° de la Ley N° 19.496, destacando que no es posible condicionar el ejercicio de los derechos referidos en los artículo 19 y 20 a efectuarse en otros lugares o en condiciones menos cómodas para el consumidor que las que se le ofreció para efectuar la venta, salvo que éste consiente en ello.

b.3.4) Revisión del sitio web

<https://www.iberia.com/cl/informacion-legal/>

Respecto a la cláusula 14 que transcriben, explican que Iberia introduce limitaciones absolutas de responsabilidad por los contenidos y accesos a su sitio web, estableciendo que no tiene ninguna responsabilidad en una serie de hechos que estarían bajo la esfera de su control, como lo es la exactitud de la información publicada en su sitio web y la seguridad en la navegación dentro del sitio, lo cual precisamente controla su administrador, por lo que, a criterio del demandante, la cláusula resulta ilícita en virtud del artículo 16 letra e) de la Ley N° 19.496, toda vez que el proveedor que se aprovecha de una página web para desempeñar su actividad económica debe ser capaz de controlar y hacerse responsable de los riesgos inherentes a la operación y administración de dicha página web.

En cuanto a la cláusula 15, que citan, expresan que Iberia infringe el artículo 12 A inciso 2° de la Ley N° 19.496, por cuanto dispone que el sólo acceso y navegación en el sitio web supone la aceptación expresa de sus cláusulas, lo cual infringe el artículo 16 letra e) de la Ley N° 19.496, debiendo ser declarada sin efecto,



al establecer una limitación absoluta de responsabilidad de Iberia como administrador de su propia página web, ante cualquier error, perjuicio o daño derivado del uso de ella.

Respecto a la cláusula 16, que transcriben, afirman que ella también infringe el artículo 16 letra e) de la Ley N° 19.496 al establecer una limitación absoluta de su responsabilidad como administrador de su propia página web, haciéndose también aplicable lo señalado precedentemente. Finalmente, indican que no resulta lícito que en caso de errores en la página web la aerolínea reenvíe a los consumidores a ejercer acciones en contra de terceros.

b.3.5) Revisión del documento disponible en el link  
[https://www.iberia.com/wcs/documentos/condiciones/derechos\\_pax\\_cl\\_es.pdf](https://www.iberia.com/wcs/documentos/condiciones/derechos_pax_cl_es.pdf)

Señala el demandante que revisado el referido documento, se encontró una cláusula contraria a la legislación chilena, por cuanto el Código Aeronáutico no distingue entre vuelos nacionales ni internacionales, sino que lo hace entre conductas o hechos que suceden en territorio o espacio aéreo chileno o extranjero, conforme lo disponen los artículos 1 y 2. Por ello, la cláusula que establece que “Sin perjuicio de lo anterior, en caso de retraso o de cancelación de un vuelo, el pasajero afectado tendrá los siguientes derechos: a) A embarcar en el siguiente vuelo que tenga disponible el transportador, o en un transporte alternativo, si es que decidiera persistir en el contrato de transporte aéreo; ya sea que el vuelo aún no se hubiere iniciado o se hubiere iniciado y se encuentre en una escala y/o conexión; b) A las prestaciones asistenciales señaladas para la denegación de embarque, siempre que la causa del retraso o cancelación sea imputable al transportador; c) Reembolso del monto total pagado por el billete o de la porción no utilizada, según fuere el caso, si el pasajero decide no perseverar en el contrato, sea o no imputable al transportador la causa del retraso o de la cancelación; d) Indemnización con arreglo al Código Aeronáutico al Convenio de Montreal de 1999 si el vuelo es internacional, o con arreglo al Código Aeronáutico de Chile si el vuelo es nacional”, vulnera el artículo 16 letra g) de la Ley N° 19.496 dado que su contenido obliga al consumidor a renunciar a los derechos que expresamente le confiere el Código Aeronáutico, estando todavía en espacio aéreo o terrestre nacional.

**c) Acción in rem verso o restitutoria por enriquecimiento injustificado.**

Explican que el enriquecimiento sin causa o injusto es un principio general del derecho, entendido como una fuente supletoria de la ley al cual el juez está autorizado a recurrir y que consiste en una atribución patrimonial sin una justificación que la explique, de modo que, constatado, se impone la obligación de restituir, a través de la denominada acción in rem verso.



En el caso de autos, señalan que Iberia ha aumentado su patrimonio mediante los dineros obtenidos por concepto de tasas de embarque relativos a vuelos que no se concretaron y de remanentes que se generaron por haberse rebajado los valores de los derechos y tasas de embarque por la entrada en vigencia de los Decretos Supremos que así lo dispusieron, sumas que habrían sido retenidas por la demandada y no enteradas en arcas fiscales ni devueltas a los consumidores. Por ello, indican que el fundamento legal de la acción restitutoria se encuentra en el artículo 133 C del Código Aeronáutico, en relación al artículo 60 del Decreto N° 172 que aprueba el Reglamento sobre Tasas de Embarque y Derechos Aeronáuticos, en razón de que las tasas de embarque serán de cargo del pasajero, pero cobradas por las aerolíneas, para luego ser entregadas a la DGAC, toda vez que en caso de no realizarse el viaje, el dinero cobrado por tasa de embarque no será cobrado por dicha autoridad aeronáutica y, por consiguiente, permanecerá en el patrimonio de la aerolínea, todo lo cual constituiría un enriquecimiento sin causa que lo justifique, autorizando la ley a los consumidores a solicitar la restitución de todo lo pagado.

Finalmente, indican que en el caso de marras se cumplirían con todos los requisitos para que la acción restitutoria por enriquecimiento injusto sea procedente, los que pasa a detallar:

**c.1) Empobrecimiento de una persona.**

En este caso, el empobrecimiento de los consumidores está dado por un desembolso eminentemente económico, consistente en el pago de tasas de embarque, cargas o derechos aeronáuticos por viajes que no se verificaron, y por los saldos que se generaron por las rebajas en los valores de los derechos y tasas de embarque, cuyos montos no han sido restituidos por el proveedor.

Añade que Iberia en particular, y no obstante lo dispuesto en el artículo 133 C del Código Aeronáutico, no informan el derecho de restitución que tienen los consumidores, contraviniendo sus obligaciones legales como proveedor, o en el mejor de los casos, no lo hacen de forma clara, adecuada y oportuna, lo que impide a los consumidores conocerlo y así poder exigirlo. El desconocimiento, según mencionan, se confirmaría por la cantidad de reclamos que ha recibido el SERNAC que, entre enero y agosto de 2022, sólo ascendió a 3 casos, en que los consumidores hicieron referencia a problemas de devolución de las tasas.

**c.2) Correlatividad entre el enriquecimiento y el empobrecimiento.**

Según indican, ello se refiere a que el empobrecimiento de los consumidores tiene su origen en el enriquecimiento que Iberia ha obtenido a través del pago que aquellos le hicieron por concepto de tasas de embarque relativas a vuelos nacionales e internacionales no realizados y por los saldos que se generaron por las rebajas en sus



valores que, hasta la fecha no habrían sido restituidos; montos que, según expresan, debieron ser restituidos a los consumidores o, al menos, haberles informado veraz y oportunamente que ostentaban esa prerrogativa.

En este mismo sentido, indican que en la página web de Iberia, en el apartado “Aviso a los pasajeros sobre impuestos y tasas gubernamentales”, se mencionaría que en caso de que la tasa aumente entre que se compró el pasaje y se efectúe el viaje, será responsabilidad del pasajero pagar la diferencia; por lo que, a su juicio, no sería lógico que el proveedor se niegue o sea renuente a restituir al consumidor los valores que correspondan cuando ocurra la situación inversa.

### **c.3) Ausencia de causa.**

Explica que más allá de la discusión doctrinal a su respecto, la restitución o reembolso por un enriquecimiento injustificado tiene como exigencia y elemento decisivo la ausencia de causa del enriquecimiento. En cuanto a la prueba, indican que sería aplicable el artículo 1698 del Código Civil, para luego señalar que, conforme al artículo 2298 del mismo cuerpo legal, si el demandado niega el pago, deberá el demandante probarlo, y probado, se presumirá indebido.

En este sentido, menciona que al no concretarse los viajes o al existir diferencias en el valor de las tasas por las rebajas efectuadas a ellas, sería evidente que los consumidores tienen el derecho de exigir la devolución de todos los montos pagados, o sus diferencias, pues la causa, motivo o razón que fundó ese desembolso no existe o, al menos, no está justificado.

### **c.4) Que no exista otra acción que pueda ser ejercida o que ella sea subsidiaria.**

Menciona que, pese a ser discutido, la acción de repetición solamente procede cuando no existe otra regla específica que solucione el conflicto, lo que igual se cumpliría en el caso de marras, por cuanto nos encontraríamos en el ámbito de la responsabilidad civil contractual y, específicamente, en el del interés colectivo, pues se trata de consumidores determinados o determinables que se han ligado con el proveedor a través de un contrato de prestación de servicios de transporte aéreo de pasajeros. Añade que de la revisión de las acciones disponibles, ésta se presenta como la única y más idónea.

### **c.5) Plazo para ejercer la acción de restitución: Análisis del artículo 133 C del Código Aeronáutico.**

Señalan que el artículo 133 C del Código Aeronáutico no establece un plazo dentro del cual se deba reclamar la devolución de lo pagado, pero sí establece una condición a partir de la cual nace el derecho de restitución, esto es, el acontecimiento futuro e incierto de que el viaje no se verifique. Tras comentar y citar parte de la historia de la Ley N° 20.831, concluyen que el pasajero dispone de un término de 5



años para reclamar la restitución de lo pagado por derecho de embarque no realizado o los saldos que correspondan, aplicando las reglas generales sobre prescripción extintiva, especialmente lo previsto en los artículos 2514, 2515 y 2517 del Código Civil. Asimismo, afirman que el plazo de la restitución comienza a correr desde la fecha en que no se verificó el viaje o desde la fecha en que entraron en vigencia las distintas rebajas de las tasas por los decretos supremos respectivos. Además, sostiene que Iberia alude a un plazo para ejercer este derecho que la disposición no contempla, lo que, entre otras situaciones que menciona, no hacen más que obstaculizar el ejercicio del derecho.

Finalmente, sostienen que las restituciones a las que se dé lugar, deberán ser enteradas con aplicación de los respectivos reajustes e intereses corrientes, según lo dispone el artículo 27 de la Ley N° 19.496 y las disposiciones generales.

**d) Acción de indemnización de perjuicios.**

Señalan que el artículo 3 de la Ley N° 19.496 consagra el derecho del consumidor a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor. En el caso de autos, explican que el ejercicio del derecho a la reparación e indemnización tiene su legítimo fundamento en el menoscabo causado a los consumidores afectados por la no entrega de información veraz, oportuna y adecuada asociada a un derecho de restitución, incumpliendo la Ley N° 19.496 y el Código Aeronáutico.

En relación a los perjuicios que se solicita indemnizar en el petitorio de este libelo, mencionan que conforme al artículo 51 N° 2 de la Ley N° 19.496, al SERNAC le basta señalar el daño sufrido y solicitar la indemnización que el juez determine conforme al mérito del proceso, indemnización que debe ser la misma para todos los consumidores que se encuentren en igual situación. Para ello, afirman que el juez en la sentencia puede determinar los grupos y subgrupos de consumidores que se encuentren afectados, calculando, determinando y decretando las indemnizaciones o reparaciones que procedan para los consumidores miembros de cada uno de los grupos y subgrupos que se formen. En este sentido, aclaran que se solicita la indemnización adecuada y oportuna de todos los daños que hayan sido causados a: i) Todos aquellos consumidores que adquirieron pasajes aéreos con Iberia desde al menos el año 2014 en adelante, cuyos viajes no se verificaron por las causales expresadas en el artículo 133 C del Código Aeronáutico; y ii) Todos aquellos consumidores que adquirieron pasajes aéreos con Iberia, cuyos viajes sí se realizaron, pero que pagaron una tasa mayor de la que correspondía al momento de concretarse el vuelo, por aplicación del Decreto Supremo N° 424 (02 de octubre de 2018) y



Decreto Supremo N° 257 (01 de septiembre de 2019, fecha de su entrada en vigencia).

**d.1) Sobre el cumplimiento de los requisitos de la responsabilidad civil.**

**d.1.1) Sobre el requisito de imputabilidad: La culpa infraccional.**

Mencionan que la noción de culpa infraccional supone que el deber de cuidado exigible al agente ha sido definido por el legislador o por una autoridad facultada para ello. Luego, explica que cuando los daños se deriven de la infracción a alguna de dichas reglas legales, ello será suficiente para dar por satisfecho el requisito de imputabilidad de la responsabilidad, sin que sea necesario entrar en calificaciones ulteriores. Esto, según señalan, implicaría que existiendo infracción, se tendrá que dar por automáticamente comprobada la culpa, no siendo necesaria otra actividad probatoria.

En particular, manifiestan que se ha constatado el incumplimiento por parte de Iberia de una serie de obligaciones legales, como lo es el derecho a ser informado de manera veraz y oportuna, el deber de profesionalidad que rige respecto de los proveedores y las reglas que regulan la información básica comercial. En efecto, reiteran que la demandada ha retenido los montos pagados por los consumidores por concepto de tasas de embarque contraviniendo lo dispuesto en el artículo 133 C del Código Aeronáutico, como las diferencias que se han producido a favor de los mismos, con posterioridad a la implementación de las rebajas a las tasas aplicadas desde el 02 de octubre de 2018, de conformidad al Decreto Supremo N° 424. Asimismo, expresan que la demandada ha obstaculizado y restringido el derecho de los consumidores a obtener los importes que les corresponden por una serie de actos, incluyendo además la incorporación de cláusulas abusivas en sus términos y condiciones.

De este modo, concluye que resulta procedente que se establezca la culpa infraccional de Iberia, dando lugar a la reparación de los daños que ha causado con su conducta.

Por otro lado, aclara que lo anterior no implica que la responsabilidad infraccional y civil establecidas en la Ley N° 19.496, sean dependientes la una de la otra, sino que por el contrario, existiría consenso en que ambos tipos de responsabilidad son independientes.

**d.1.2) Sobre el requisito del daño: Los daños patrimoniales y morales.**

Tras definir lo que se entiende por daño, explican que para que sea indemnizable, este debe derivar de derechos o intereses legítimos, relevantes, y además





debe ser directo y cierto; todo lo cual se cumpliría en el caso de marras, según explican, reiterando los hechos ya mencionados con anterioridad.

d.1.3) Sobre el requisito de causalidad entre la conducta o infracción del proveedor y el daño.

Según exponen, ello tiene relación con la existencia de un nexo causal entre la acción ilícita del proveedor y los daños que experimentan los consumidores.

Exponen que Iberia habría afectado gravemente y de forma reiterada tanto el patrimonio como la dignidad de los consumidores al no informarles los derechos que poseen a obtener la restitución de las tasas de embarque pagadas y no utilizadas, como de las diferencias que se produjeron por las reformas a sus valores. Añaden que los daños generados por la demandada, patrimoniales y morales, no solo eran razonablemente previsibles en su condición de profesional, sino que incluso tuvo expresa e innegablemente noticia de ellos, por tratarse de infracciones a normas expresas, respecto de las cuales nadie puede alegar desconocimiento. Finalmente señalan que Iberia no puede desconocer los efectos que produjo su conducta, ya que el mismo obtiene beneficios patrimoniales de aquello, y que previsiblemente afectarán el patrimonio y la dignidad de los consumidores.

**d.2) Sobre los daños patrimoniales padecidos por los consumidores: el costo del reclamo.**

Mencionan que en este caso procede la indemnización de un daño patrimonial colectivo, por daño emergente, y que corresponde al costo del reclamo justificado en el detrimento económico provocado en el patrimonio de los consumidores. Añaden que la partida indemnizatoria está compuesta por todo aquel grupo de consumidores que efectuaron un reclamo ante el SERNAC y que deberán ser compensados por el tiempo utilizado y los costos de transporte o uso de servicios como internet o telefonía en que incurrieron para efectuar el reclamo.

**d.3) Sobre los daños morales colectivos padecido por los consumidores.**

Manifiestan que conforme a lo dispuesto en el artículo 51 N° 2 de la Ley N° 19.496 la indemnización por daño moral será procedente siempre que se haya afectado la integridad física o psíquica o la dignidad de los consumidores, respecto a lo cual el demandante destaca que, a su juicio, se ha afectado gravemente la dignidad de los consumidores pasajeros.

Por último, respecto al quantum indemnizatorio, exponen que la misma norma citada precedentemente faculta al juez para establecer un “monto mínimo común” de daño moral sufrido por un grupo de consumidores, conforme a peritajes y otros medios probatorios, estableciendo un daño moral ajustado a la amplitud y gravedad



de la conducta, no contemplando otros elementos, como lo sería la capacidad patrimonial del proveedor, entre otros.

d.3.1) Sobre el daño moral colectivo por afectación a la dignidad de los consumidores.

Explican que existirá una vulneración a la dignidad de los consumidores en la medida que la infracción constituya una ofensa a las víctimas en cuanto a su estatus como personas humanas, lo que incluiría tratos humillantes o degradantes. En este sentido, mencionan que el artículo 15 de la Ley N° 19.496 consagra la regla genérica sobre la dignidad de los consumidores.

Respecto al caso de marras, exponen que los daños morales colectivos provienen principalmente del incumplimiento por parte de Iberia del deber de información ya tantas veces mencionado, dado que los consumidores no conocían ni pudieron conocer cabalmente el derecho establecido en el artículo 133 C del Código Aeronáutico. Añaden que la infracción a los mandatos para velar por la transparencia interfieren en la autonomía y autodeterminación de los consumidores, por lo que a su juicio, de los hechos de autos se apreciaría una clara infracción a la autonomía y autodeterminación de los consumidores, derechos garantizados por la Ley N° 19.496 y que derivarían del correcto entendimiento del concepto de dignidad que protege y alcanza a todos los sujetos.

Destacan que la omisión de información a los consumidores repercute en el patrimonio de ellos, afectando incluso el derecho constitucional a la propiedad sobre toda clase de bienes, en ese caso, respecto a los montos que fueron retenidos injustamente por Iberia. Finalmente, indican que al negarle al consumidor la posibilidad de relacionarse en condiciones equilibradas, se le anuló toda posibilidad de ejercer un derecho que por ley le corresponde, lo que también se vería reflejado en otras conductas de la demandada, como lo es el no disponer de un mecanismo a través del cual los consumidores puedan solicitar la restitución de las tasas de embarque y de las diferencias que se pudieron haber producido respecto de los valores pagados previamente, como también al negar derechamente o condicionar el derecho de los consumidores a obtener la restitución de las tasas de embarque y al derivar su responsabilidad a empresas intermediarias, entre otras conductas.

Asimismo, añaden que la actitud de Iberia en muchos casos incluye información falsa sobre su responsabilidad legal, lo que a su juicio constituiría un trato denigrante de cara a los consumidores, quienes al estar desinformados y no tener respuesta alguna, se sienten frustrados, imposibilitados y minimizados, sin que el proveedor otorgue una solución a sus legítimos requerimientos de restitución.

En definitiva, concluyen que la demandada se aprovecha de su calidad de empresa internacional para sacar ventaja respecto de consumidores desinformados y



beneficiarse económicamente a partir de las acciones y/u omisiones descritas precedentemente, afectando la dignidad humana de los consumidores, quienes han sido utilizados como meros medios para obtener fines económicos.

Finalmente, mencionan que las compensaciones e indemnizaciones a las que se dé lugar deberán ser enteradas con aplicación de los respectivos reajustes e intereses corrientes, según lo dispone el artículo 27 de la Ley N° 19.496 y las disposiciones generales.

**d.4) Sobre los daños punitivos que proceden.**

Tras señalar que los daños punitivos corresponden a aquellas sumas de dinero que los tribunales exigen pagar con el fin no de una indemnización compensatoria, sino como una sanción con fines ejemplarizantes, explican que en los casos en que concurran las circunstancias del inciso quinto del artículo 24 de la Ley N° 19.496, referente a los agravantes de la responsabilidad contravencional, podrá el Tribunal aumentar en un 25% la indemnización correspondiente.

Exponen que especial relevancia tienen los graves daños patrimoniales producidos a los consumidores en virtud a lo indicado al tratar la acción in rem verso, referido principalmente a la retención injustificada del precio pagado por los consumidores por tasas de embarque, como de las diferencias que pudieron producirse por las modificaciones a sus valores aplicadas a partir del año 2018. Añade que la concurrencia de la agravante se justificaría en el cobro de gastos de gestión y/o administración para la devolución de los montos, además de la afectación grave a la dignidad de los consumidores, al limitar su autonomía y autodeterminación. También se justificaría en la falta de información que debía ser suministrada por el proveedor, que repercute directamente en el patrimonio personal de cada consumidor, afectando su derecho a la propiedad, como ya indicaron.

Así las cosas, solicitan, en definitiva, que conforme al artículo 53 C letra c) de la Ley N° 19.496 se aumente en el 25% el monto de la indemnización correspondiente en favor de los consumidores afectados, condenando a Iberia por las graves infracciones cometidas, las cuales, según indica, produjeron consecuencias importantes en los consumidores.

De los efectos de la sentencia definitiva y la automaticidad de su implementación

Explican que al analizar el artículo 54 de la Ley N° 19.496 y, en especial, del efecto erga omnes, la Corte Suprema ha manifestado que dicha norma no sólo protege “a los consumidores que hayan comparecido ante el SERNAC, sino a todos los demás que se encuentren en la misma condición, quienes podrán reclamar el cobro de la indemnización o cumplimiento de las reparaciones que corresponda, siempre y cuando acrediten dicho presupuesto. A su vez, indican que el artículo 53 C



del mismo cuerpo legal permite al juez ordenar que las indemnizaciones, reparaciones, restituciones o devoluciones se materialicen, en favor de los consumidores beneficiarios, sin la necesidad de comparecer al juicio colectivo en cuestión, cuando el demandado cuenta con la información necesaria para individualizarlos.

En definitiva, destacan que la ley proporciona al sentenciador todas las prerrogativas necesarias para adoptar las medidas procedentes para garantizar un acceso expedito de los consumidores a las indemnizaciones, reparaciones o devoluciones, las cuales debe decretar cada vez que el proveedor cuente con la información necesaria para la procedencia de las mismas.

Por todo lo anterior, previas citas legales, solicitan se tenga por interpuesta demanda colectiva para la protección del interés colectivo y difuso de los consumidores en contra del proveedor Iberia Líneas Aéreas de España S.A. Operadora Agencia en Chile, representada legalmente por doña Carmen Moreira Lage, ambas ya individualizados, admitirla a tramitación y, en definitiva:

1) Que se declare admisible la demanda colectiva, por cumplir con los requisitos establecidos en el artículo 52 de la Ley N° 19.496 y, en consecuencia, conferirle traslado a la demandada por el plazo de 10 días fatales para contestar la demanda, conforme a lo dispuesto en el inciso segundo del citado artículo.

2) Que se declare la responsabilidad infraccional de Iberia por vulnerar los artículos 3 letras a), b), c) y e), 16 y 23 de la Ley N° 19.496 y, el artículo 133 C del Código Aeronáutico.

3) Que, para determinar el monto de las multas, en virtud del artículo 24 de la Ley N° 19.496, se aplique a Iberia las circunstancias agravantes descritas en las letras b) y c) del inciso quinto del artículo 24 de la Ley N° 19.496, o las que a criterio del Tribunal procedan, y sin perjuicio de las demás que su parte se reserva su determinación y prueba para la etapa procesal pertinente.

4) Que, en conformidad a los artículos 24, 24 A y 53 C de la Ley N° 19.496, una vez efectuada la ponderación de las circunstancias atenuantes y agravantes y considerar prudencialmente los criterios establecidos en la ley, se proceda a aplicar a Iberia el máximo de las multas que la ley prescribe o las que se determine por cada una de las infracciones que da cuenta y por cada uno de los consumidores afectados.

5) Declarar abusiva y, consecuentemente, nulas todas aquellas cláusulas contenidas en los Términos y Condiciones de Iberia, a las cuales se ha hecho referencia y cuyo texto se encuentra disponible en el sitio web <https://www.iberia.com/cl/>.

6) Que, teniendo en consideración el reajuste trimestral de tasas y derecho aeronáuticos en moneda nacional establecido en el artículo 4 del Reglamento de



Tasas y Derechos Aeronáuticos, aprobado mediante Decreto Supremo N° 172, de 1974, y fijado mediante resoluciones exentas por la Dirección General de Aeronáutica Civil, se ordene que Iberia restituya el monto total o los saldos respectivos, según corresponda, de las tasas, cargas o derechos aeronáuticos en favor de los siguientes consumidores:

a) Todos aquellos que adquirieron pasajes aéreos nacionales e internacionales con Iberia desde noviembre del año 2014 hasta la fecha en que la sentencia definitiva que lo declare quede firme o ejecutoriada, cuyos viajes no se verificaron por las causales expresadas en el artículo 133 C del Código Aeronáutico;

b) Todos aquellos que adquirieron pasajes aéreos nacionales e internacionales con Iberia con anterioridad al 02 de octubre de 2018, y cuyos viajes se realizaron con posterioridad a esa fecha, producto de lo cual pagaron una tasa de embarque mayor de la que correspondía cobrar al momento en que se concretó el vuelo, todo ello por aplicación del Decreto Supremo N° 424 del 2018, que modificó el Reglamento de Tasas y Derechos Aeronáuticos, aprobado mediante Decreto Supremo N° 172, de 1974; y

c) Todos aquellos que adquirieron pasajes aéreos nacionales e internacionales con Iberia con anterioridad al 01 de septiembre de 2019, y cuyos viajes se realizaron con posterioridad a esa fecha, producto de lo cual pagaron una tasa de embarque mayor de la que correspondía cobrar al momento en que se concretó el vuelo, todo ello por aplicación del Decreto Supremo N° 257 del 2019, que modificó el Reglamento de Tasas y Derechos Aeronáuticos, aprobado mediante Decreto Supremo N° 172, de 1974.

7) Condenar a la demandada a pagar a título de indemnización de perjuicio todos los daños patrimoniales -incluido el costo del reclamo- y morales causados a los consumidores principalmente a su dignidad, como consecuencia de la infracción al deber de información de los consumidores, establecido en la Ley N° 19.496, en relación al Código Aeronáutico.

8) Que, de acuerdo al artículo 53 C letra c) de la Ley N° 19.496, se aumente en un 25% el monto de la indemnización de perjuicios a que se condena al proveedor demandado, a título de daño punitivo, por concurrir dos de las circunstancias agravantes a que se refiere el inciso quinto del artículo 24 de la Ley N° 19.496, en específico aquellas indicadas en la letra b) y c).

9) Condenar al proveedor demandado, al pago de cualquier otra reparación o indemnización que resulte procedente, con ocasión de los perjuicios que causaron a los consumidores por las conductas e incumplimientos en los que ha incurrido el proveedor demandado según lo expuesto en el cuerpo de esta presentación.



10) Ordenar que las restituciones e indemnizaciones a las que dé lugar, sean enteradas con la aplicación de los respectivos reajustes e intereses corrientes, según lo dispone el artículo 27 de la Ley N° 19.496 y las disposiciones generales. Que, en lo referente a las restituciones, los reajustes e intereses deberán aplicarse de la siguiente manera:

a) Desde el mes de noviembre del año 2014 hasta el mes precedente a aquél en que la restitución se haga efectiva, respecto de todos aquellos consumidores que adquirieron pasajes aéreos con Iberia, cuyos viajes no se verificaron por las causales expresadas en el artículo 133 C del Código Aeronáutico;

b) Desde el 02 de septiembre de 2018 hasta el mes precedente a aquél en que la restitución se haga efectiva respecto de todos aquellos consumidores que adquirieron pasajes aéreos con Iberia, cuyos viajes sí se realizaron, pero que pagaron una tasa mayor de la que correspondía al momento de concretarse el vuelo, por aplicación del DS 424/18 del Ministerio de Defensa (cuya entrada en vigencia fue el 02 de octubre de 2018); y

c) Desde el 01 de agosto de 2019 hasta el mes precedente a aquél en que la restitución se haga efectiva, respecto de todos aquellos consumidores que adquirieron pasajes aéreos con Iberia, cuyos viajes sí se realizaron, pero que pagaron una tasa mayor de la que correspondía al momento de concretarse el vuelo, por aplicación del DS 257/19 del Ministerio de Defensa (cuya entrada en vigencia fue el 01 de septiembre de 2019).

11) Determinar en la sentencia definitiva, y para los efectos señalados en los números anteriores, los grupos y subgrupos de consumidores que fueron afectados por la demandada, conforme a los artículos 51 N° 2, 53 A y 53 C, letra c), todos de la Ley N° 19.496.

12) Ordenar que las restituciones, prestaciones, indemnizaciones y/o reparaciones se efectúen sin requerir la comparecencia de los consumidores afectados, según lo autoriza el penúltimo inciso del artículo 53 C en los casos en que la demandada cuenta con la información necesaria para individualizarlos.

13) Ordenar las publicaciones indicadas en la letra e) del artículo 53 C de la Ley 19.496.

14) Condenar a la demandada al pago de las costas de la causa;

**SEGUNDO:** Que con fecha 29 de abril de 2022, folio 18, la demandada contesta la demanda de autos, solicitando el rechazo de la misma, en atención a los siguientes fundamentos.

Dentro de los hechos reconocidos, está que cumpliendo con una carga pública gratuita (y no con una obligación que se contraiga voluntariamente con cada pasajero), Iberia cobra y percibe la tasa de embarque al momento de vender un



billete de pasaje, fondos que luego, verificados los vuelos, entera en las arcas de la Dirección General de Aeronáutica Civil (DGAC). Además, informa que pese a haber propuesto un acuerdo parcial en el Procedimiento Voluntario Colectivo iniciado por SERNAC, éste no aceptó la propuesta, optando por el presente juicio. También menciona que producto de la pandemia Covid-19, Iberia no operó en Chile en gran parte del año 2020 y principios del año 2021, período a partir del cual ha ido retomando los vuelos muy paulatinamente, lo que a su juicio sería un antecedente relevante a considerar. Finalmente, señala que aparte de lo reconocido, controvierte todos y cada uno de los hechos expuestos en la demanda tales como que Iberia haya infringido alguna obligación de información, o cualquier otra obligación respecto a sus pasajeros, que haya incluido cláusulas abusivas en los contratos, o causado daños patrimoniales o morales a los consumidores, y menos aún con negligencia.

Por otra parte, indica que SERNAC presenta la demanda con fecha 19 de enero de 2022, pretendiendo que se le condene a Iberia al pago de multas e indemnizaciones por hechos ocurridos desde el año 2014, existiendo las siguientes modificaciones legales previas a la interposición de la demanda, que condicionan las pretensiones de SERNAC:

- Ley N° 21.081

Menciona que la referida ley modificó la Ley sobre Protección de los Derechos del Consumidor, la que por regla general, comenzó a regir desde el 14 de marzo de 2019. Sin embargo, comenta que para la Región Metropolitana, lugar del domicilio de Iberia y de donde se prestan los servicios aeroportuarios de la DGAC y los servicios de traslado aéreo, la entrada en vigencia sería 24 meses después de su publicación, es decir, a partir del 14 de septiembre de 2020. Por ello, en atención a las normas citadas por el SERNAC en su libelo, acompaña la siguiente tabla:

LDPC	Modificación	Vigencia
Art. 24 inciso primero	Aumentó monto de multas de 50 a 300 Unidades Tributarias Mensuales.	14-mar-19
Art. 24 incisos tercero a noveno	Fijaron una serie de reglas para la determinación del monto de las multas, con circunstancias atenuantes y agravantes.	14-sep-20
Art. 24 A	Creó la facultad alternativa del tribunal, de aplicar una multa por cada uno de los consumidores afectados.	14-mar-19
Art. 26 inciso primero	Aumentó el plazo de prescripción de 6 meses a 2 años.	14-mar-19



Consecuentemente, señala que será necesario distinguir entre las supuestas infracciones cometidas antes del 14 de marzo de 2019 (caso en que el plazo de prescripción es de 6 meses y no existe la facultad de una multa alternativa por cada consumidor afectado), a partir del 14 de marzo de 2019 (donde el plazo de prescripción es de 2 años, con la facultad de una multa alternativa por cada consumidor afectado) y con posterioridad al 14 de septiembre de 2020 (en cuyo caso señala que rigen además las reglas de determinación del monto de las multas, previstas en el artículo 24 incisos 3° a 9° de la Ley N° 19.496.

- Ley N° 21.398

La cual fue publicada, según señala, el 24 de diciembre de 2021, es decir, antes de la interposición de la demanda, modificando el Código Aeronáutico y, en particular, el artículo 133 C sobre devolución de tasa de embarque y la obligación proactiva de restitución dentro de un plazo y no la interpretación efectuada por la contraria. Añade que el SERNAC restringió su causa de pedir al tenor anterior del artículo, es decir, al vigente hasta el 23 de diciembre de 2021, centrándose en una supuesta falta al deber de información. En consecuencia, indica que no fue sometido a decisión del tribunal la aplicación del nuevo artículo 133 C del Código Aeronáutico, por lo que su parte no emitirá defensas a su respecto.

- Artículo 131 del Código Aeronáutico

En particular, indica que se refiere a aquel introducido por la Ley N° 20.831, publicada en el Diario Oficial el 30 de abril de 2015, estableciendo las vías a través de las cuales el transportador debía informar al pasajero de sus derechos: a) A través del billete de pasaje, con un contenido exhaustivo; y b) por intermedio de folletos informativos, también con un contenido exhaustivo, que deben ubicarse en un lugar visible de las oficinas de venta de pasajes y en los mostradores de los aeropuertos. En este orden de ideas, informa que SERNAC omite toda referencia respecto a esta norma, que es sectorial y especial, mencionando incluso que el Código Aeronáutico no fija el modo en que debe informarse, invocando en su lugar una norma supletoria y menos exigente como es la Ley N° 19.496. En definitiva, concluye que al no acusársele a Iberia de haber incumplido el referido artículo 131, debe tenerse por cumplido.

Por otro lado, respecto a la naturaleza jurídica de la tasa de embarque, indica que SERNAC olvida que ella representa una carga pública que se hace por y para el Estado, es decir, que no corresponde a un servicio que la aerolínea ofrezca y respecto de la cual se le remunere, no siendo tampoco una obligación que se contraiga voluntariamente en cada contrato individual de transporte aéreo. Añade que la tasa de embarque tiene diferentes manifestaciones:





a) El Estado, vía autoridad aeronáutica, esto es, la DGAC, que es la “acreedora” de la tasa de embarque que deben pagar los pasajeros, le ordena a las compañías aéreas cobrarla, percibirla, enterarla en las arcas fiscales solo una vez que los pasajeros se hayan embarcado y rendir una garantía financiera para caucionar ese pago a la autoridad aeronáutica.

b) El Estado obliga a las compañías aéreas a informar exhaustivamente a los pasajeros de su derecho a restitución de la tasa de embarque si es que no se verifica el viaje a través del pasaje que se le debe remitir al pasajero, informándole “todos” sus derechos y mediante folletos informativos, conforme al artículo 131 del Código Aeronáutico, que según indica, el demandante no habría mencionado en su demanda ni acusó su incumplimiento, por lo que a su juicio, debiese darse por cumplido.

c) El Estado, por aplicación del artículo 30 inciso penúltimo de la Ley N° 19.496, obliga a las aerolíneas a que, en la publicidad de pasajes, se incorpore el valor de la tasa de embarque al valor del ticket, con lo que se debe ofrecer un servicio a un valor aumentado, no obstante que ese mayor valor lo percibirá el Estado.

Así, explica que SERNAC pretende que se condene a Iberia al pago de multas e indemnizaciones porque ha habido pasajeros que, aun informados, no han ejercido su derecho a la devolución de la tasa de embarque pagada en viajes que no se verificaron, o respecto de las cuales hubo una reducción posterior al pago.

Luego, tras citar el artículo 9 de la Ley N° 16.752, que contiene el estatuto orgánico de la Dirección General de Aeronáutica Civil (DGAC) y el artículo 60 del DAR 50, Reglamento de tasas y derechos aeronáuticos, menciona que los montos de las tasas de embarque de los vuelos que realiza la aerolínea, todos internacionales y de más de 500 kilómetros, son los siguientes:

a) US\$30 a contar del 02 de marzo de 2006 (Decreto Supremo N° 15 de 16 de enero de 2006 del Ministerio de Defensa Nacional, publicado en el Diario Oficial el 02 de marzo de 2006).

b) US\$26 a contar del 02 de octubre de 2018 (Decreto Supremo N° 424 de 20 de septiembre de 2018 del Ministerio de Defensa Nacional, publicado en el Diario Oficial el 02 de octubre de 2018).

c) US\$25 a contar del 01 de septiembre de 2019 (Decreto Supremo N° 257 de 19 de junio de 2019 del Ministerio de Defensa Nacional, publicado en el Diario Oficial el 01 de septiembre de 2019).

En el caso particular de Iberia, menciona que entre que cobra y percibe la tasa de embarque del pasajero y que entera la tasa de embarque en las arcas de la DGAC, lo que solo puede ocurrir una vez que el vuelo se haya producido, hay una diferencia de tiempo que puede alcanzar hasta un año y más aún con la pandemia. En la práctica, según señala, el cobro de las tasas se realiza conforme a un “convenio



de pago de las tasas de embarque”, en atención a lo autorizado por el artículo 5 del Reglamento DAR 50, y que supone el otorgamiento de una garantía por parte de la compañía aérea para caucionar el enteramiento de la tasa de embarque y el confeccionar y remitir diariamente el número de pasajeros de los vuelos que hayan operado, ingresando la información al Sistema de Control de Pasajeros Embarcados (COPAE), dispuesto por la DGAC. Por otro lado, indica que los primeros 5 días hábiles de cada mes, la DGAC informa el número total de pasajeros embarcados el mes anterior y el monto devengado en dólares por concepto de derechos de embarque, mediante la remisión del correspondiente “Recibo de Tasas Aeronáuticas”, que además señala el plazo y la forma en cómo se debe enterar el monto.

Por otra parte, en cuanto al acápite referente a los costos que Iberia debe absorber con la tasa de embarque, lo primero que expresa es que contrario a lo señalado por SERNAC, a las compañías aéreas no se les paga gestión en el cobro y percepción de la tasa de embarque, tratándose de una carga pública gratuita, que implica para Iberia otorgar una garantía correspondiente a 4.578 Unidades de Fomento a fin de caucionar el monto a pagar a la DGAC por concepto de tasas de embarque, cuyo costo financiero lo asume íntegramente la compañía, por cuanto el banco retiene dichos dineros. Además, informa que el pasajero paga el valor de la tasa de embarque en moneda nacional, conforme al valor del dólar al día de la compra de pasaje, por lo que puede ocurrir que a la fecha de vuelo, momento en que se paga la tasa, el valor del dólar sea diferente. En efecto, explica que dado a que normalmente el valor del dólar siempre está en alza, es de cargo de la compañía aérea pagar la diferencia, sin que nadie le pague ello. Por último, también menciona que existe un costo referente a la gestión de publicidad de tarifas, cobro, percepción, enteramiento a la DGAC, y eventual restitución al pasajero de la misma tasa, los que exigiría múltiples recursos en personal, sistemas y trámites bancarios, lo que también sería de cargo de la aerolínea. Por lo tanto, manifiesta que no sería real que a Iberia alguien le pagara por sus gestiones y que se estaría enriqueciendo, como tampoco sería correcta la interpretación amplia que realiza SERNAC respecto a las tasas de embarque, como gravamen, por no tratarse de un servicio ofrecido por el transportista aéreo y no contrayendo obligación voluntaria alguna con el pasajero, tratándose únicamente de una carga pública y gratuita, ajena al quehacer de una compañía aérea.

Añade que el demandante, con su amplia interpretación de la carga pública de restitución de la tasa de embarque vulneraría el principio de tipicidad (al acusar a Iberia de haber incumplido obligaciones que no aparecen establecidas en norma alguna), al principio de legalidad (al pretender la aplicación de multas por la supuesta infracción del artículo 133 C del Código Aeronáutico, en circunstancias que la ley



establece esa sanción únicamente para la infracción de disposiciones de la Ley N° 19.496) y al principio de non bis in ídem (pues a partir de un mismo hecho SERNAC pretende la aplicación de cuánta norma sea aparentemente aplicable, para intentar agravar la responsabilidad administrativa de la demandada).

Finalmente, y en forma particular, indica lo siguiente respecto a las acciones deducidas en su contra:

a) Sobre la acción contravencional

**a.1) Prescripción.**

La demandada reitera que con fecha 14 de marzo de 2019 entró en vigencia la Ley N° 21.081, que modificó el artículo 26 inciso primero de la Ley N° 19.496, el que disponía anteriormente que “Las acciones que persigan la responsabilidad contravencional que se sanciona por la presente ley prescribirán en el plazo de seis meses, contado desde que se haya incurrido en la infracción respectiva”, de lo que concluye que todas las infracciones acaecidas hasta el 13 de marzo de 2019, imputadas a Iberia por el SERNAC, encontrarían irremediamente prescritas. En particular, destaca que el cómputo del plazo se inicia desde que se haya incurrido en la infracción, distinto a la norma actual que ordena contar el plazo desde que haya cesado en la infracción, lo que sería aplicable desde el 14 de marzo de 2019.

**a.2) Inefectividad de infracción al artículo 3 inciso primero letra a) de la Ley N° 19.496.**

Afirma que no sería efectivo que Iberia haya obstaculizado o restringido la restitución de tasas de embarque a los consumidores, por el contrario, señala que siempre ha informado debidamente el derecho a obtener la restitución de la tasa de embarque. Además, ofrece acreditar que respecto a los 8 casos de reclamos citados por SERNAC, no hubo ni obstaculización ni restricciones.

A su vez, expresa que la letra a) de la norma, es un correlato de la letra b) del mismo artículo 3 inciso primero, relativo al derecho a una información veraz y oportuna sobre características relevantes, este último usado por SERNAC en su argumentación, y que según Iberia es una norma supletoria que no rige al transportista aéreo, dado a que el Código Aeronáutico establece reglas especiales sobre qué, cómo y cuándo debe informarse a los pasajeros, lo que no sería informado por el demandante. Añade que el transportista aéreo tiene que informar características más relevantes y no respecto a un aspecto residual como lo sería la carga pública de restitución de la tasa de embarque, en caso de que el viaje no se verifique. Por ello indica que no sería efectivo que no se haya respetado la “libre elección” del servicio, ni mucho menos que se afirme que de haber sabido los consumidores de los supuestos obstáculos y restricciones, “...hubieran contratado el servicio de transporte aéreo con otro proveedor...”.



Respecto a la alegación de que se habría vulnerado la “libertad contractual”, al no disponer Iberia de un “mecanismo” a través del cual los consumidores solicitaran la restitución de la tasa de embarque, señala que no existe norma legal alguna que así lo exija. Añade que si una compañía aérea no informara sobre una característica de primera relevancia (como que se ofrecieran vuelos directos cuando en realidad son con escalas) sería sostenible una vulneración a la “libre elección” de los pasajeros al contratar, lo que no ocurría en autos, menos si, según expresa, Iberia siempre ha informado a través de los medios mencionados en el Código Aeronáutico sobre el derecho a solicitar la tasa de embarque.

Por todo ello, concluye que la primera supuesta infracción debe rechazarse completamente.

**a.3) Inefectividad de infracción al artículo 3 inciso primero letra b) de la Ley N° 19.496.**

Explica que la referida norma establece “b) El derecho a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos, y el deber de informarse responsablemente de ellos”.

**a.3.1) Inaplicabilidad del artículo 3 inciso primero letra b).**

Sostiene que la referida norma sería inaplicable por los siguientes motivos:

- Inaplicabilidad dada su supletoriedad.

Explica que la norma no sería aplicable por existir disposiciones especiales sobre qué, cómo y cuándo se debe informar a los pasajeros. En este sentido, lo primero que menciona es que lo único indicado de forma correcta por SERNAC es lo relativo a la aplicación supletoria de la N° 19.496 en materia aeronáutica, ya que el demandante no citaría en su demanda al artículo 131 del Código Aeronáutico que, en efecto, establece dos específicas y exhaustivas vías de información, mucho más pormenorizadas y exigentes que el genérico y supletorio deber de información de la Ley N° 19.496. Así las cosas, tras citar el referido artículo vigente antes de la modificación introducida por la Ley N° 21.398, publicada el 24 de diciembre de 2021, destacando que el transportador dará al pasajero un billete de pasaje, que deberá contener, entre otras indicaciones, la explicitación clara de las condiciones, restricciones y limitaciones a que está sujeto y de todos los derechos y que el transportador estará obligado a tener a disposición de los pasajeros folletos informativos con especificación de sus derechos, en un lugar visible de sus oficinas de venta de pasajes y en los mostradores de los aeropuertos, concluye que con ello queda de manifiesto que la ley sectorial si establece reglas especiales, con medios precisos y concretos sobre qué, cómo y cuándo el transportador aéreo debe informar a los pasajeros sobre sus derechos, es decir, entregando un billete de pasaje con un



contenido exhaustivo y disponiendo de folletos informativos también con un contenido exhaustivo. Añade que la misma norma señala cual es el contenido exhaustivo, esto es, todos los derechos contemplados en el Capítulo V “Del Contrato de Transporte Aéreo”, entre los que se encuentra el artículo 133 C, sobre la carga pública de restitución de la tasa de embarque.

Por otro lado, expresa que SERNAC no invocó en su demanda que Iberia haya infringido los dos canales de información señalados en el referido artículo, por lo que refiere que su cumplimiento no está en discusión.

Asimismo, manifiesta que hay otras obligaciones informativas sectoriales, como por ejemplo, la contenida en el artículo 127 del Código Aeronáutico referente a que el transportador deberá informar a cada pasajero los derechos que le asisten en los casos de cancelación, retraso del vuelo o denegación de embarque, lo cual SERNAC lo demostraría al citar una parte del sitio web de iberia, donde además se cita el contenido del artículo 133 C del Código Aeronáutico relativo a la restitución de la tasa de embarque, respecto de lo cual SERNAC estima que ello sería insuficiente, omitiendo las dos vías informativas mencionadas en el artículo 131 del mismo cuerpo legal (pasaje y folletos informativos con “todos” los derechos del pasajero). En este orden de ideas, expone que al modificarse el artículo 131 del Código Aeronáutico, mediante la Ley N° 21.398, se mantuvo el folleto informativo, pero se agregaron nuevas condiciones. Asimismo, señala que dicha ley también incorporó otro deber informativo en el artículo 133 B inciso segundo, referente a que la aerolínea deberá informar al pasajero cualquier cambio en el itinerario, mediante comunicación escrita por el medio más expedito posible, con la indicación de la causal del cambio. Añade que el Reglamento para el Transporte Aéreo de Personas con Discapacidad o con Movilidad Reducida, dictado por el Decreto Supremo N° 369 del Ministerio de Hacienda, publicado el 26 de octubre de 2018, también contiene múltiples obligaciones de informar a los pasajeros, como lo es la obligación genérica de informar (artículo 4 párrafos 1 y 2), obligación de exhibir el Reglamento (artículo 4 párrafo 3), obligación de informar acerca del deber que tienen los pasajeros de “informar su situación” (artículo 6), obligación de comunicar instrucciones de seguridad antes del vuelo (artículo 20), y obligación de justificar por escrito la negativa de embarque o el establecimiento de requisitos adicionales (artículo 25 párrafo 2). Informa también que la misma Ley N° 19.496, en su artículo 23 bis, contempla una obligación de información específica aplicable al transporte aéreo, referente a la denegación de embarque por sobreventa de pasajes aéreos, que según su criterio, no sería necesaria si efectivamente rigiera el artículo 3 inciso primero letra b) del mismo cuerpo legal.



Expresa que todo lo anterior solo dice relación con la legislación chilena, ya que al tratarse de una obligación con ejecución internacional, Iberia también debe cumplir con obligaciones informativas de acuerdo a la legislación española y europea.

- Inaplicabilidad dado que la tasa de embarque no es un servicio “ofrecido”, sino que una carga pública.

Dado a que la norma expresamente limita el deber de informar las características relevantes de los “servicios ofrecidos” y considerando que la aerolínea no ofrece un servicio respecto de las tasas de embarque, a su juicio y citando jurisprudencia de la Il. Corte de Apelaciones de Valparaíso, indica que la información que debe proporcionar al pasajero solo alcanza a aquellos elementos que han sido objeto del contrato, no resultando exigible respecto a otros asuntos.

- Inaplicabilidad dada la improcedencia de exigir una información aún más exhaustiva que la proporcionada.

Expone que no habiéndose cuestionado por parte de SERNAC que Iberia cumple con el deber de informar el derecho a restitución de la tasa de embarque a través de las dos vías exhaustivas que prevé el artículo 131 del Código Aeronáutico, esto es, billete de pasaje y folletos informativos, no sería jurídicamente procedente exigir una información aún más exhaustiva que la proporcionada por ausencia de fundamento legal y porque también es deber del pasajero informarse responsablemente de sus derechos y ejercerlos. Añade que también hay complicaciones prácticas, como que la aerolínea no cuenta con los datos de contacto de todos los pasajeros, dado a que un 80% adquieren sus pasajes a través de agencias de viajes, las que no proporcionan los datos de contacto de sus clientes; y añade que aun cuando el pasaje se compre directamente a Iberia, los únicos datos de contacto son el nombre y correo electrónico que el interesado dé en la reserva. Añade que otra situación que ocurre dice relación con el pasajero que no vuela, sobretodo de un país a otro, manteniéndosele vigente las condiciones de su ticket hasta que lo use, caso en el cual no procede la restitución de la tasa de embarque, la que en definitiva se devenga cuando el viaje no se verifica, no cuando el vuelo no se verifica. Así, afirma que las gestiones de búsqueda del universo de viajeros, y sus respectivos datos de contacto, a quienes tendría que devolverse la tasa de embarque, exceden con creces la carga pública relativa a la restitución de las tasas, carga gratuita, que limita el derecho constitucional a desarrollar una actividad económica, y que debe interpretarse restrictivamente, según ya indicó.

#### **a.3.2) Características relevantes “prioritarias” a la hora de informar.**

Expresa que pese a los intentos de SERNAC, no sería efectivo que la restitución de las tasas de embarque sea un aspecto esencial a informar, puesto que el transportador aéreo tiene la obligación de informar sobre características más



relevantes y que concitan el interés superior de los consumidores, como por ejemplo, las condiciones, restricciones y limitaciones del pasaje a comprar, mínimo o máximo de estadía en el lugar de destino, si permite cambio de fecha o no y las eventuales penalidades por el cambio, si la tarifa es reembolsable o no y las eventuales penalidades por reembolso, el precio del ticket y monto de la tasa de embarque, itinerario con o sin escalas, horarios de despegues, arribos y de presentación en aeropuerto, equipajes, situación de contingencias, como retrasos, cancelaciones o denegaciones de embarque, otras normas de información, como las que eventualmente imponga la autoridad de origen o de destino, entre otros; tras lo cual indica que dentro de todo el cúmulo de características “relevantes” a informar, está bastante atrás en la lista de “relevancia” el derecho a reembolso de la tasa de embarque “por si” no se verifica el viaje, y que aun así, Iberia lo informa.

Luego, reitera que el artículo 131 del Código Aeronáutico obliga a informar “todos” los derechos, a diferencia del menos exigente artículo 3 inciso primero letra b) de la Ley N° 19.496, que solo obliga a informar sobre las “características relevantes”. En este mismo sentido, agrega que quedaría de manifiesto que la información referente a la carga pública del derecho a restitución de la tasa de embarque ocupa un lugar secundario en la prelación de intereses de cualquier pasajero.

**a.3.3)** No se han impuesto condiciones no informadas o contrarias a la legislación vigente.

Explica que contrario a lo señalado por el demandante, no sería efectivo que Iberia infrinja el derecho de los consumidores a una información veraz y oportuna al imponer condiciones no informadas al momento de contratar o contrarias a la legislación vigente, lo que estaría fundado en 8 reclamos presentados desde el 2017 en la página web de SERNAC. Añade que igual fórmula usó el demandante sobre una supuesta imposición de “condiciones no informadas” o “contrarias a la legislación” para fundamentar el supuesto incumplimiento del artículo 3 inciso primero letra a) de la Ley N° 19.496, lo que a su juicio no sería procedente por vulnerar el principio de non bis in idem.

**a.3.4)** No se ha delegado en las empresas intermediarias.

Afirma que tampoco sería efectivo que lo indicado por SERNAC referente a que Iberia habría infringido el artículo 3 inciso primero letra b) de la Ley N° 19.496, al “rehuir de su obligación de restituir las tasas de embarque, delegándola en las empresas intermediarias, siendo grave, a su juicio, que SERNAC lance acusaciones al voleo.

**a.4) Inefectividad de infracción al artículo 3 inciso primero letra c) de la Ley N° 19.496.**



Señala que la referida norma consagra el derecho de los consumidores a no ser discriminado arbitrariamente por parte de proveedores de bienes y servicios, lo cual habría sido vulnerado por Iberia, según el demandante, al entregar soluciones o alternativas dispares a los consumidores, no existiendo justificación ni criterios objetivos. Frente a ello, la demandada, además de negar la infracción alegada, expresa que nuevamente SERNAC invoca los mismos hechos para intentar configurar la infracción a otra norma más, vulnerando el principio de non bis in ídem, toda vez que lo acusaría de restringir u obstaculizar el derecho mencionado, imponiendo condiciones no informadas o contrarias a la legislación vigente, habiendo utilizado el mismo argumento para fundamentar la supuesta infracción del artículo 3 inciso primero letras a) y b) de la Ley N° 19.496. Añade que el demandante se basa en dos reclamos de consumidores, sin considerar la declaración de Iberia a su respecto. El primero, indica que hubo un error en el monto señalado por el consumidor que solicitaba la devolución del monto de la tasa de embarque, la cual en todo caso menciona que se devolvió, mientras que en el segundo caso, el pasaje fue comprado en el extranjero, para un vuelo entre Barcelona y Roma, por lo que la legislación chilena no sería aplicable, y aun en caso de serlo, estaría prescrito dado a que el reclamo data de 2018. Añade que la tasa de embarque cobrada en Chile por el uso de aeropuertos chilenos, debe restituirse si es que no se verifica el viaje, pero no es así en todos los países.

**a.5) Inefectividad de infracción al artículo 3 inciso primero letra e) de la Ley N° 19.496.**

Expone que la referida norma dispone el derecho de los consumidores a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor, lo que, según SERNAC, habría sido vulnerado al no proceder a la devolución, o por aplicar “plazos arbitrarios y excesivamente extensos” para devolver o por poner de cargo del consumidor “los gastos de gestión y/o administración necesarios para su concreción”, todo lo cual niega.

Lo primero que expone, es que la supuesta no devolución o devolución tardía, sería un incumplimiento de la obligación que impone el artículo 133 C del Código Aeronáutico y que el SERNAC denuncia separadamente en su acción contravencional, lo que a su juicio, es distinto a la obligación “compensatoria” o “indemnizatoria” a la que alude el artículo 3 inciso primero letra e) de la Ley N° 19.496, siendo ello confundido por el demandante, quien además, atenta nuevamente contra el principio del non bis in ídem. Añade que el SERNAC funda la infracción en 4 reclamos de consumidores, no exponiendo la postura de Iberia. En uno de ellos, la consumidora realizó el vuelo de ida desde Santiago a Suecia, por lo que no





correspondía devolución de tasa de embarque; en otro, ya había procedido el reembolso, por lo que no era procedente la devolución requerida. Respecto al tercer reclamo, indica que el monto solicitado por el consumidor no correspondía al real, habiéndosele devuelto el correcto, esto es, US\$25, no cobrándole un gasto de gestión y/o administración para proceder al reembolso, lo cual tampoco habría ocurrido con el cuarto reclamo mencionado.

**a.6) Inefectividad de infracción al artículo 16 de la Ley N° 19.496.**

Informa que se hará cargo de la misma, en el apartado referente a la acción de nulidad deducida.

**a.7) Inefectividad de infracción al artículo 23 de la Ley N° 19.496.**

Señala que la referida norma dispone 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.

A su respecto, Iberia sostiene que hasta ahora se habría demostrado que no ha incurrido en infracción alguna y menos aún con negligencia. En efecto, afirma que si se ha informado el derecho a restitución de las tasas de embarque a través de las dos vías exhaustivas que contempla el artículo 131 del Código Aeronáutico, por lo que no le cabría responsabilidad ni habría negligencia por parte de la demandada si, aun así, los pasajeros no solicitan la referida restitución.

Sin perjuicio de ello, refiere que el mencionado artículo no sería aplicable, ya que el mismo circunscribe su ámbito de aplicación a fallas o deficiencias del “respectivo servicio”, en circunstancias en que la carga pública gratuita de la tasa de embarque no es un servicio ofrecido por las compañías aéreas ni una obligación que contraiga voluntariamente con cada pasajero, como ya expuso, por lo que, a su juicio, no se justifica responsabilidad infraccional alegada; y añade que la multa es para el proveedor al que se le remunera por el servicio, lo cual sería confirmado por el propio SERNAC en su demanda.

Por lo demás, señala que el artículo 23 de la Ley N° 19.496 restringe su ámbito de aplicación a las infracciones cometidas a las disposiciones de la presente ley, es decir, a la Ley del Consumidor, respecto a lo cual advierte que las únicas supuestas infracciones cometidas por Iberia dirían relación con el Código Aeronáutico (artículo 131, sobre información, aunque el SERNAC no lo imputó y al artículo 133 C, sobre restitución de la tasa de embarque), pero no con la Ley N° 19.496 supletoria; y añade que el principio de legalidad impide a que se cursen multas por infracción a normas del Código Aeronáutico.



Por otra parte, señala que SERNAC para justificar la infracción al artículo 23 de la Ley N° 19.496 y al deber de profesionalidad incurriría en la falsedad de indicar que Iberia cuenta con canales de comunicación deficientes, los que no se encuentran disponibles para atender los reclamos y consultas de los consumidores, aun cuando, según afirma, existirían todos los medios modernos de asistencia a los consumidores, desde oficina presencial, página web, correos electrónicos, call center disponible todos los días del año y a cualquier hora, teléfonos y redes sociales. En cuanto a la alegación del demandante referente a que Iberia no posee un mecanismo para solicitar la restitución de las tasas de embarque, indica que se referirá a ello más adelante, adelantando que SERNAC ya usó ese argumento para fundar la supuesta infracción del artículo 3 inciso primero letras a) y b) de la Ley N° 19.496 y que la exigencia mencionada por el demandante vulnera el principio de tipicidad y el principio del non bis in ídem, para luego agregar que, en caso de haber una infracción, la norma infringida sería el artículo 133 C del Código Aeronáutico y no la Ley N° 19.496.

Finalmente, en cuanto al reclamo en el que SERNAC fundaría la infracción, señala que solo se trataría de un solo reclamo, respecto del cual se ignora los detalles de porqué la consumidora no habría podido obtener la restitución de la tasa, la que, al final, fue reembolsada, lo cual no haría sido informado por el demandante en su demanda.

**a.8) Inefectividad de infracción al artículo 133 C del Código Aeronáutico.**

La demandada inicia su relato indicando que a ningún consumidor que haya solicitado la restitución de la tasa de embarque, Iberia se lo ha denegado o ha puesto trabas y añade que ha desvirtuado todos los reclamos en que se ha basado SERNAC para demandar.

Luego, reitera que SERNAC sólo invocó el tenor del 133 C del Código Aeronáutico, vigente hasta el 23 de diciembre de 2021, centrándose en una supuesta falta al deber de información, de lo que concluye que no fue sometido a la decisión del Tribunal el nuevo tenor del referido artículo, que agregó la obligación proactiva de restitución dentro de un plazo, respecto de la cual no emitirá defensas al respecto.

Asimismo, insiste en que sería improcedente que en una acción contravencional por responsabilidad infraccional, cuyo objeto es que se curse una multa, se cite la supuesta inobservancia de una ley distinta a la Ley N° 19.496, toda vez que el artículo 23 inciso primero de dicho cuerpo legal, que contempla las multas, restringe su ámbito de aplicación al proveedor que cometa infracción a las disposiciones de la misma ley, no a otra.



Respecto a las acusaciones de SERNAC, nuevamente mantiene que sería falso que se haya denegado la restitución de la tasa de embarque, como así también que se obstaculice y restrinja el derecho de los consumidores a obtener la restitución; y añade que distinto es que los consumidores, debidamente informados en los términos del artículo 131 del Código Aeronáutico, no hayan solicitado la restitución, lo que escapa al quehacer de Iberia con respecto a la carga pública gratuita de la tasa de embarque.

Finalmente, respecto al mecanismo que según SERNAC debió haber implementado Iberia para cursar las solicitudes de restitución que formularan los pasajeros, señala que el demandante no respalda su imputación en ninguna norma legal, siendo a su juicio, una interpretación antojadiza. En este orden de ideas, y en relación al ius puniendi estatal, expresa que debe respetarse el principio de tipicidad, por lo que si no hay obligación alguna de que Iberia cuente con un “mecanismo”, señala que no correspondería sancionarla.

A su vez, la demandada informa que en el Código Aeronáutico hay dos normas que exigen contar con un formulario digital, a lo que podría referirse el SERNAC, según entiende, que fue una modificación agregada por la Ley N° 21.392, de fecha 30 de noviembre de 2021, que sería aplicable únicamente a vuelos nacionales y que no dicen relación con las tasas de embarque, los que cita.

Por otra parte, en cuanto a las sanciones solicitadas para cada una de las supuestas infracciones denunciadas, indica que ellas serían improcedentes, por cuanto Iberia no habría infringido norma alguna y menos de la Ley N° 19.496, que contempla multas por infracción a sus disposiciones y no a otros cuerpos legales, debiendo primar el principio de legalidad.

No obstante lo anterior, manifiesta que en el evento de que si se aplicaran multas a Iberia, tendrían que respetarse algunos límites, como lo son la prescripción (en atención a que las supuestas infracciones ocurridas hasta el 13 de marzo de 2019 están prescritas, conforme al artículo 26 de la Ley N° 19.496, antes de su modificación), que la suma máxima para condenar con multa hasta el 13 de marzo de 2019 era de 50 UTM (conforme al artículo inciso primero de la Ley N° 19.496) y que la facultad alternativa del Tribunal de aplicar una multa por cada uno de los consumidores afectados rige desde el 14 de marzo de 2019, conforme lo dispuesto en el artículo 24 A de la misma ley (y añade que producto de la pandemia Iberia no operó en Chile entre marzo de 2020 y hasta principios de 2021). Añade que en atención a lo dispuesto en el artículo 24 A inciso tercero de la Ley N° 19.496, que cita, y al tener Iberia solo un servicio (vuelos Santiago – Madrid), de las opciones de la norma, solo se le podría aplicar la segunda, no pudiendo cursarse una multa que excediera el doble del supuesto beneficio económico obtenido con la infracción, lo cual señala solo podría existir si se hubiera denegado una solicitud de restitución de la



tasa de embarque, pero no por otra razón, ya que no se le podría imputar a la aerolínea que un consumidor, aun informado, no haya solicitado la referida restitución.

Por otro lado, respecto a las supuestas circunstancias “agravantes” alegadas por SERNAC, referentes a haber causado un daño patrimonial grave a los consumidores (artículo 24 inciso quinto letra b) de la Ley N° 19.496) y haber dañado la integridad física o psíquica de los consumidores o, en forma grave, su dignidad (artículo 24 inciso quinto letra c) de la Ley N° 19.496), lo primero que menciona es que ellas rigen a contar del 14 de marzo de 2019, por cuanto fueron introducidas por la Ley N° 21.081.

Luego, en particular respecto a la primera, expresa que sería insostenible que Iberia sea responsable de que los consumidores no soliciten la restitución de las tasas y que eso les cause daños y que sean graves. En este sentido, hace presente que los montos asociados son aproximadamente US\$25 o menos, que es un monto inferior al billete de pasaje para ir a Europa, un viaje que supone no solo costear el vuelo, sino también la estadía, por lo que no entiende porque SERNAC afirma que el daño sería grave, puesto que así, nunca habría un daño patrimonial “no grave”. Además, señala que las supuestas diferencias ante reducciones de la autoridad del monto de la tasa de embarque dicen relación con un dólar o menos, lo que tampoco revestiría el carácter “grave”. Del mismo modo, indica que SERNAC miente al sostener que la agravante también se justifica por haber supuestamente cobrado gastos de gestión o administración, lo cual no sería efectivo.

En cuanto a la segunda supuesta agravante, expresa que el discurso de SERNAC resulta irrisorio, ya que por un lado, apunta a que los pasajeros no han sido informados y, por otro lado, señala que han sufrido un daño “psíquico” o que se ha afectado en forma “grave” su “dignidad”. En este sentido, sostiene que no resulta posible afirmar que exista un daño o afectación en alguien que, supuestamente, no está informado.

b) Sobre la acción de nulidad por la inclusión de supuestas cláusulas abusivas.

Sostiene que la acción se basa en un hecho absolutamente ajeno a la realidad y de una falsedad manifiesta. En efecto, expresa que SERNAC denominó como “cláusulas” al contenido del sitio web de Iberia, lo cual, según señala, no pueden llegar a constituirse como tal si ellas no son incorporadas en el contrato de transporte. Incluso expone que el contenido “expresamente advierte que no es aplicable a los residentes de jurisdicciones en que no haya sido aprobado”, como ocurre con Chile, lo que sería omitido por el demandante, actuando de mala fe, el que incluso inventaría la palabra “cláusula” aunque ella no aparezca en el contenido de la página



web. Además, hace presente que lo anterior no es solo la base de la acción de nulidad, sino también de la acción contravencional y de la acción de indemnización de perjuicios.

**b.1) El contenido de un sitio web no integra el contrato si no es incorporado expresamente por los contratantes**

Informa que SERNAC no menciona norma alguna para fundar que el contenido del sitio web de Iberia pasaría supuestamente a ser parte integrante de los contratos individuales de transporte aéreo. Además, sostiene que al entenderse por cumplida la obligación de entregar la información de todos los derechos a través de los medios indicados en el artículo 131 del Código Aeronáutico, toda vez que ello no fue alegado por la contraria, no resultaría pertinente, según estima, que habiendo recibido directamente las condiciones del contrato en su billete de pasaje, éstas se van a entender que quedan sin efecto por lo que el SERNAC llama “cláusulas” del sitio web de Iberia.

**b.2) El propio sitio web “expresamente” advierte su inaplicabilidad a residentes de jurisdicciones como Chile.**

Señala que, en efecto, SERNAC pide la nulidad de un contenido web por no ser válido en Chile sin reparar que el mismo texto advierte expresamente que no es aplicable a residentes de jurisdicciones en que dicho contenido no ha sido aprobado, frente a lo cual cita y destaca la “cláusula 13” señalada por el demandante en su demanda. Explica que hay otros residentes, como los de España, respecto de los cuales el contenido si les es aplicable, pero también habría otros lugares, como Chile, donde el contenido no es aplicable porque no ha sido autorizado en el país, no teniendo valor. Además, destaca que la misma “cláusula” citada por SERNAC menciona que “El acceso a este website no supone entablar ningún tipo de relación de carácter comercial entre Iberia y el usuario”, respecto a lo cual el demandante haría exposición desenfrenada en su libelo, calificando a ese contenido inaplicable de “cláusulas abusivas” e imputando de mala fe a Iberia, lo que a su juicio es una falta de seriedad de SERNAC. Añade que a diferencia de las otras alegaciones de la contraria, acá no existe reclamo alguno de parte de los consumidores citado por el demandante e informa que ello se debería a que, en efecto, ningún consumidor lo ha hecho.

c) Sobre la acción in rem verso o restitutoria por supuesto enriquecimiento injusto.

Señala la demandada que solicita el rechazo de la presente acción por ser inútil e innecesaria, y porque no concurrirían los requisitos propios de ella. En efecto,



señala que SERNAC deduce la acción a partir de una premisa errada, esto es, que Iberia se habría apropiado de lo pagado por concepto de tasas de embarque por negarse a efectuar la devolución, siendo necesario que el Tribunal la condenara a ello. Frente a esto, expresa que Iberia siempre ha reconocido el derecho de los pasajeros a la restitución, conforme lo dispuesto en el artículo 133 C del Código Aeronáutico, por lo que no habría un conflicto jurídico que requiera una condena civil.

Además, menciona que no existiría enriquecimiento, dado a que si algún consumidor solicita la restitución de lo pagado por tasa de embarque, la respuesta será la inmediata entrega de los fondos, que es lo que habría ocurrido con los reclamos citados por el SERNAC, no existiendo apropiación de ni un solo peso.

Asimismo, indica que tampoco se cumpliría con el requisito de ausencia de causa, acusando que el demandante se contradice al fundar la acción en el artículo 133 C del Código Aeronáutico, por cuanto dicha norma regula la restitución de la tasa de embarque, lo que supondría que ha habido entre compañía aérea y consumidor un contrato de transporte de pasajeros y el pago del precio del pasaje junto con la tasa de embarque, por lo que a su criterio, no sería entendible afirmar que no existe causa.

A su vez, señala que tampoco se cumpliría con el requisito de no existir otra acción que pueda ser ejercida, siendo prueba de ello, la acción de indemnización de perjuicios, cuyo objeto engloba todo lo que se pretende con la acción in rem verso, es decir, que se devuelva el monto pagado, con reajuste e intereses.

Sin perjuicio de lo anterior, expone que en el hipotético evento de estimar que la acción es procedente, opone las siguientes excepciones y defensas:

c.1) Excepción de prescripción extintiva de 5 años, contados desde que no se verificó el viaje, conforme al artículo 2515 inciso primero del Código Civil.

c.2) La excepción de compensación conforme al artículo 1656 y siguientes del Código Civil, respecto a los consumidores que adquirieron pasajes aéreos, cuyos viajes sí se verificaron y que en principio pagaron una tasa de embarque mayor a la vigente al momento del vuelo, como consecuencia de las dos reducciones en sus montos dispuestas por la autoridad; lo que deberá relacionarse con las diferencias existentes entre las tasas efectivamente pagadas por los pasajeros cuyos viajes se verificaron y lo que realmente pagó la aerolínea al mes siguiente del vuelo, en su equivalencia en dólares, en atención a que entre una fecha y otra, pudieron haber pasado meses, incluso años con la pandemia, pudiendo existir diferencias en la suma entregada a la DGAC, considerando que el dólar normalmente va al alza, diferencia que, en definitiva, ha sido financiada por Iberia, en circunstancias de ser una deuda de cada pasajero.



c.3) Improcedencia de intereses, por cuanto la norma en que se funda, esto es, el artículo 27 de la Ley N° 19.496, expresamente los contempla para las restituciones pecuniarias que las partes deben hacerse en conformidad a la referida ley, lo que no sería el caso de autos. Así, afirma que sólo procedería el pago de intereses desde que cada pasajero accionaré judicialmente en contra de Iberia tras una negativa de ésta al reembolso, lo que no ocurrirá dado a que, según señala, Iberia jamás se ha negado a restituir las tasas.

d) La acción de indemnización de perjuicios.

A su respecto, indica que solicita su rechazo, por no concurrir en la especie la responsabilidad civil contractual.

**d.1) Enunciado de los requisitos de la responsabilidad civil contractual y, en especial, del “olvidado” por el SERNAC.**

Explica que al demandante se le habría olvidado, dentro de los requisitos de procedencia de la acción, mencionar la mora, lo cual, según indica, sería esencial para que se declare la responsabilidad civil contractual.

**d.2) La no concurrencia de los requisitos de responsabilidad civil contractual.**

La demandada reitera que no se ha infringido obligación contractual alguna y que ha informado sobre el derecho de los pasajeros a la restitución de la tasa de embarque, la que ha restituido siempre que algún consumidor lo ha requerido. Agrega que no ha existido culpa, ni mucho menos dolo, por cuanto son los consumidores, aun informados, quienes no ejercerían su derecho a la restitución. Además, expone que los remanentes obedecen a carga pública de la tasa de embarque, y no a precio por un servicio ofrecido y contraído voluntariamente por Iberia.

Luego, señala que no ha habido la mora que exige el artículo 1557 del Código Civil, por lo que concluye que la acción solo sería procedente ante un requerimiento o interpelación, judicial, de un consumidor a Iberia para la restitución de la tasa de embarque, lo cual, según afirma, no ha ocurrido.

Finamente, expresa que no ha habido daño, ni mucho menos de índole moral. En particular, en relación a las alegaciones del SERNAC, afirma que existiría una contradicción, puesto que por un lado sostiene que los pasajeros no han sido informados, pero por otro lado señala que han sufrido un daño “moral” por la falta de restitución, es decir, por un beneficio que no sabían que tenían. Además, indica que le resulta irrisorio que el demandante funde el daño moral en un reclamo que ya fue desvirtuado precedentemente, referente a un consumidor al cual se le restituyó lo pagado por tasa de embarque.



**d.3) Improcedencia de los otros ítems solicitados**

Así las cosas, señala que al no concurrir la responsabilidad civil contractual demandada, tampoco sería procedente la concesión de una indemnización por “daños morales colectivos” o por concepto de “daños punitivos”, añadiendo que respecto a este último caso, tampoco concurrirían las circunstancias agravantes alegadas, conforme explicó.

Sin embargo, indica que en el hipotético evento de que si se concediera ello solo podría regir para consumidores afectados a partir del 14 de marzo de 2019, pues ambos daños fueron introducidas por la Ley N° 21.081, publicada en el Diario Oficial el 13 de septiembre de 2018, cuya entrada en vigencia se inició a los 6 meses después.

**d.4) Sobre la facultad del artículo 53 C de la Ley N° 19.496.**

Manifiesta que en caso de que la sentencia definitiva ordene que indemnizaciones, reparaciones o devoluciones se efectúen directamente por Iberia a los beneficiarios, ello no podría tener lugar por cuanto serían requisitos copulativos que se determine que el proveedor cuenta con la información necesaria para individualizarlos y proceder a ella. En este sentido, informa que únicamente cuenta con datos parciales (nombre y correo electrónico), y sólo de quienes hayan adquirido su billete de pasaje directamente a Iberia, no existiendo RUT, teléfono ni datos bancarios para gestionar un pago.

Luego, reitera que en caso de que un pasajero vuele, es muy probable que por las condiciones de su tarifa su ticket permanezca vigente hasta que decida usarlo en algún momento, situación en la cual no procedería la restitución de la tasa de embarque, hasta que el viaje no se verifique.

Otra situación que menciona, tiene relación con los pasajes comprados por una persona jurídica, como el Fisco, ya que no queda claro si corresponde devolver el dinero al pasajero, que es lo que señala la norma, o al comprador, lo que resulta más lógico, siendo ello un vacío legal.

En definitiva, afirma que no da el requisito básico que exige el artículo 53 C de la Ley N° 19.496, que es que el proveedor cuente con la información necesaria para individualizar y proceder a pagos.

**d.5) Excepciones Subsidiarias**

Explica que en el hipotético caso de que se estimare procedente la acción de indemnización de perjuicios, opone las siguientes excepciones:

d.5.1) Excepción de prescripción extintiva de 5 años, contados desde que no se verificó el viaje, conforme al artículo 2515 inciso primero del Código Civil.

d.5.2) Excepción de compensación, con arreglo al artículo 1656 y siguientes del Código Civil, respecto de aquellos consumidores que adquirieron pasajes aéreos, cuyos viajes sí se verificaron, y que en principio pagaron una tasa de





embarque mayor a la vigente al momento del vuelo como consecuencia de las dos reducciones en sus montos dispuestas por la autoridad; lo que deberá relacionarse con las diferencias existentes entre las tasas efectivamente pagadas por los pasajeros cuyos viajes se verificaron y lo que realmente pagó la aerolínea al mes siguiente del vuelo, en su equivalencia en dólares, en atención a que entre una fecha y otra, pudieron haber pasado meses, incluso años con la pandemia, pudiendo existir diferencias en la suma entregada a la DGAC, considerando que el dólar normalmente va al alza, diferencia que, en definitiva, ha sido financiada por Iberia, en circunstancias de ser una deuda de cada pasajero.

f) El remanente de tasas de embarque: solución legislativa versus la postura del SERNAC

Explica la demandada que es un hecho que, desde que se pagan tasas de embarque, se produce un remanente porque hay pasajeros que no solicitan su reembolso, razón por la que el legislador realizó una serie de modificaciones legales:

f.1) La Ley N° 20.831, en el año 2015, introdujo el artículo 133 C del Código Aeronáutico para efectos de hacer exigible la restitución ante el solo “requerimiento” del pasajero y, además, para que este derecho fuera informado a través de las dos vías exhaustivas del artículo 131 del mismo Código.

f.2) Ley N° 21.398, publicada el 24 de diciembre de 2021, modificó el artículo 133 C del Código Aeronáutico, dado a que aun informando a los pasajeros, ellos no ejercían su derecho a restitución, incorporando la obligación proactiva de restitución dentro de un breve plazo (modificación no citada por SERNAC en su demanda).

Finalmente, expresa que a Iberia no se le debería sancionar con el pago de multas e indemnizaciones a causa de pasajeros que aún informados, no ejercen su derecho a restitución, puesto que sería un abuso incommensurable.

Por todo lo anterior, previas citas legales, solicita tener por contestada la demanda en defensa del interés colectivo de los consumidores interpuesta en su contra por el Servicio Nacional del Consumidor; y en mérito de todas y cada una de las excepciones, defensas y alegaciones opuestas y/o hechas valer en este escrito, declarar:

1) Que se rechaza íntegramente dicha demanda y cada una de sus cuatro acciones, con expresa condena en costas.

2) Que, en subsidio, ante el improbable evento que se acoja la acción contravencional por responsabilidad infraccional, se aplique una sola multa y, en cualquier caso, reduciendo su cuantía a una cifra única y total que no exceda las 5 UTM;

**TERCERO:** Que, como se indicó, con fecha 15 de junio de 2022, folio 30, se efectuó el respectivo llamado a conciliación, el cual se tuvo por frustrado.



A su vez, con fecha 20 de junio de 2022, folio 31, se recibió la causa a prueba; resolución notificada a las partes por correo electrónico el mismo día. Luego, habiéndose deducido recursos de reposición por ambas partes, los cuales fueron acogidos de forma íntegra y parcialmente en el caso de SERNAC, la interlocutoria que recibe la causa a prueba quedó establecida en los términos expuestos mediante resolución de fecha 08 de julio de 2022, folio 38;

**CUARTO:** Que la parte demandante, a fin de acreditar los fundamentos de su libelo, rindió la siguiente prueba documental:

- 1) Copia de Decreto N° 90, de fecha 23 de febrero de 2018, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo;
- 2) Copia de escritura pública, con certificado de fidelidad e integridad, de fecha 14 de octubre de 2019, ante Notario Público de la 45° Notaría de Santiago, Repertorio N° 42.272-2019, Revoca y otorga Mandato Judicial Servicio Nacional del Consumidor a Jean Pierre Couchot Bañados y otros;
- 3) Copia de documento denominado “Derechos de los Pasajeros en caso de denegación de embarque, cancelación o retraso de un vuelo en Chile”;
- 4) Copia de Sentencia de fecha 16 de octubre de 2017, dictada por la Iltna. Corte de Apelaciones de Antofagasta, ingreso causa Rol N° 109-2017 (PL);
- 5) Copia de Sentencia de fecha 23 de julio de 2014, dictada por la Excma. Corte Suprema, en causa rol N° 9025-2013;
- 6) Copia de sentencia de fecha 08 de julio de 2016, dictada por la Iltna. Corte de Apelaciones de Santiago, ingreso causa Rol N° 594-2016;
- 7) Copia de Sentencia de fecha 23 de marzo de 2010, dictada por la Iltna. Corte de Apelaciones de Copiapó, ingreso causa Rol N° Policía Local 3-2010;
- 8) Copia de Sentencia de fecha 12 de diciembre de 2019, dictada por la Iltna. Corte de Apelaciones de Valdivia, ingreso causa Rol Civil N° 890-2019;
- 9) Copia de Sentencia de fecha 08 de enero de 2016, dictada por el 3° Juzgado Civil de Viña del Mar, en causa rol C-4815-2014;
- 10) Copia de Sentencia fecha 23 de octubre de 2020, dictada por Excma. Corte Suprema en ingreso causa Rol N° 12.127-2020;
- 11) Copia de Sentencia de fecha 28 de febrero de 2019, dictada por el 2° Juzgado Civil de Temuco en causa rol C-2433-2011;
- 12) Resolución Exenta N° 752 del Servicio Nacional del Consumidor, de fecha 29 de septiembre de 2021, que dispone el término fracasado del Procedimiento Voluntario Colectivo entre Iberia Líneas Aéreas de España S.A. y SERNAC;
- 13) Resolución Exenta N° 793 del Servicio Nacional del Consumidor, de fecha 21 de octubre de 2021, que contiene los términos del acuerdo y declara el término



favorable del Procedimiento Voluntario Colectivo entre el SERNAC y Sky Airline S.A.;

14) Resolución Exenta N° 789 del Servicio Nacional del Consumidor, de fecha 21 de octubre de 2021, que contiene los términos del acuerdo y declara el término favorable del Procedimiento Voluntario Colectivo entre el SERNAC y Aerolíneas Argentinas S.A.;

15) Resolución Exenta N° 790 del Servicio Nacional del Consumidor, de fecha 21 de octubre de 2021, que contiene los términos del acuerdo y declara el término favorable del Procedimiento Voluntario Colectivo entre el SERNAC y Aerovías del continente Americano S.A. (Avianca);

16) Resolución Exenta N° 792 del Servicio Nacional del Consumidor, de fecha 21 de octubre de 2021, que contiene los términos del acuerdo y declara el término favorable del Procedimiento Voluntario Colectivo entre el SERNAC y Jetsmart Airlines SpA.;

17) Copia de Resolución Exenta N° 267 del Servicio Nacional del Consumidor, de fecha 18 de marzo de 2020, que contiene los términos del acuerdo y declara el término favorable del Procedimiento Voluntario Colectivo entre el SERNAC y Latam Airlines Group S.A.;

18) Documento denominado “Acta de fiscalización 466-2021-RM-B-01S757245” confeccionado por el Servicio Nacional del consumidor, cuya fecha de término de la actividad data del 16 de noviembre de 2021;

19) Copia de correo electrónico de fecha 16 de noviembre de 2021 enviado por [gestorcampol@sernac.cl](mailto:gestorcampol@sernac.cl) a [rhananias@aerolegal.cl](mailto:rhananias@aerolegal.cl), con el asunto “Inicio Fiscalización digital SERNAC”;

20) Copia de correo electrónico de fecha 16 de noviembre de 2021, enviado por [gestorcampol@sernac.cl](mailto:gestorcampol@sernac.cl), a [rhananias@aerolegal.cl](mailto:rhananias@aerolegal.cl) y a [gerencia@achila.cl](mailto:gerencia@achila.cl), con el asunto “Fiscalización SERNAC”;

21) Documento Informe Económico: “Estimación del daño causado por la no devolución de tasas de embarque”, de fecha 19 de julio de 2022, elaborado por Departamento de Investigación Económica del Servicio Nacional del Consumidor;

22) Documento denominado “Formulario Único de atención de Público”, caso N° R2017W1543327, de fecha 12 de junio de 2017, sobre reclamo deducido por don Juan José Quijano Claro contra Iberia;

23) Documento denominado “Formulario Único de atención de Público”, caso N° R2018W2183221, de fecha 07 de mayo de 2018, sobre reclamo deducido por doña Beatriz Díaz Fernández contra Iberia;



24) Documento denominado “Formulario Único de atención de Público”, caso N° R2018W2452883, de fecha 12 de septiembre de 2018, sobre reclamo deducido por doña Beatriz Díaz Fernández contra Iberia;

25) Documento denominado “Formulario Único de atención de Público”, caso N° R2018W2475064, de fecha 27 de septiembre de 2018, sobre reclamo deducido por don Sebastián Alert Mora contra Iberia;

26) Documento denominado “Formulario Único de atención de Público”, caso N° R2019M2932943, de fecha 29 de abril de 2019, sobre reclamo deducido por doña María Isidora Norero Contreras contra Iberia;

27) Documento denominado “Formulario Único de atención de Público”, caso N° R2019M3158630, de fecha 05 de agosto de 2019, sobre reclamo deducido por doña Denis Estefanía Letelier Sandoval contra Iberia;

28) Documento denominado “Formulario Único de atención de Público”, caso N° R2019W3183911, de fecha 15 de agosto de 2019, sobre reclamo deducido por doña Beatriz Díaz Fernández contra Iberia;

29) Documento denominado “Formulario Único de atención de Público”, caso N° R2019W3242501, de fecha 12 de septiembre de 2019, sobre reclamo deducido por doña Beatriz Díaz Fernández contra Iberia;

30) Documento denominado “Formulario Único de atención de Público”, caso N° R2019M3258175, de fecha 25 de septiembre de 2019, sobre reclamo deducido por doña Valeria Monroy Araya contra Iberia;

31) Documento denominado “Formulario Único de atención de Público”, caso N° R2019W3266629, de fecha 30 de septiembre de 2019, sobre reclamo deducido por don Pablo Adolfo Vatterlein Prieto contra Iberia;

32) Documento denominado “Formulario Único de atención de Público”, caso N° R2019W3360303, de fecha 21 de noviembre de 2019, sobre reclamo deducido por don Manuel Eugenio Zagal Salgado contra Iberia;

33) Documento denominado “Formulario Único de atención de Público”, caso N° R2019W3394299, de fecha 09 de diciembre de 2019, sobre reclamo deducido por don Sebastián Ignacio Menares Quero contra Iberia;

34) Documento denominado “Formulario Único de atención de Público”, caso N° R2020W3520687, de fecha 03 de febrero de 2019, sobre reclamo deducido por don Sergio Peñafiel contra Iberia;

35) Documento denominado “Formulario Único de atención de Público”, caso N° R2020W3568578, de fecha 24 de febrero de 2020, sobre reclamo deducido por don Sebastián Ignacio Menares Quero contra Iberia;



36) Documento denominado “Formulario Único de atención de Público”, caso N° R2020W3620731, de fecha 18 de marzo de 2020, sobre reclamo deducido por doña Cecilia Moreno contra Iberia;

37) Documento denominado “Formulario Único de atención de Público”, caso N° R2020W3626233, de fecha 21 de marzo de 2020, sobre reclamo deducido por doña María Teresa Silva Ayala contra Iberia;

38) Documento denominado “Formulario Único de atención de Público”, caso N° R2020W3776523, de fecha 14 de mayo de 2020, sobre reclamo deducido por doña Paula Denisse Inostroza Rojas contra Iberia;

39) Documento denominado “Formulario Único de atención de Público”, caso N° R2020W3816647, de fecha 26 de mayo de 2020, sobre reclamo deducido por don Nicolás Mahn Mendiburo contra Iberia;

40) Documento denominado “Formulario Único de atención de Público”, caso N° R2020W3913641, de fecha 18 de junio de 2020, sobre reclamo deducido por doña María Teresa Silva Ayala contra Iberia;

41) Documento denominado “Formulario Único de atención de Público”, caso N° R2020W4127998, de fecha 05 de agosto de 2020, sobre reclamo deducido por doña María Paola Valdivia Rincón contra Iberia;

42) Documento denominado “Formulario Único de atención de Público”, caso N° R2021W4997875, de fecha 02 de marzo de 2021, sobre reclamo deducido por doña Javiera Francisca Caro Gutiérrez contra Iberia;

43) Documento denominado “Formulario Único de atención de Público”, caso N° R2021W5526891, de fecha 05 de agosto de 2021, sobre reclamo deducido por don Pedro Barros Correia Mendes contra Iberia;

44) Copia de oficio remitido a la DGAC, diligenciado con fecha 05 de agosto de 2022;

45) Copia de oficio de fecha 02 de agosto de 2022, recepcionado con fecha 05 de agosto de 2022, existiendo nombre y forma ilegible;

46) Copia de correos electrónicos enviados por SERNAC a diversos receptores judiciales, a fin de verificar su disponibilidad para tomar una audiencia de absolución de posiciones;

**QUINTO:** Que con fecha 15 de diciembre de 2022, folio 101, el demandante rindió prueba testimonial, compareciendo don **Felipe Stefano Fajardo Erices**, quién previo y legalmente juramentado e interrogado al tenor del punto N° 2 de la interlocutoria de prueba, cuya reposición fue resuelta con fecha 08 de julio de 2022, folio 38, esto es, referente a la “efectividad de haberse producido perjuicios a los consumidores; en su caso, monto, naturaleza y determinación de los mismos”, responde que a él le solicitaron redactar un informe económico en relación a la



presente causa, referente a la retención de las tasas de embarques por vuelos no verificados y a la no devolución del remanente generado por las rebajas implementadas por la autoridad en 2 ocasiones, para lo cual tuvo como antecedente la demanda y su contestación, los reclamos recibidos por SERNAC asociados a los hechos de autos y los datos publicados por la Junta Aeronáutica Civil de Chile. Añade que parte de la base de la falta de información por parte del proveedor hacia los consumidores, respecto al derecho de restitución de las tasas, lo que a su juicio sería un hecho cierto, no buscando con el informe resolver si es así o no, para luego agregar que los aspectos jurídicos escapan de sus capacidades, lo que no pretende discutir.

En primer lugar, señala que el Grupo N° 1, lo componen los consumidores afectados por la no devolución de las tasas de embarque por vuelos que no fueron verificados, los que adquirieron su pasaje con Iberia entre enero de 2014 y junio de 2021, y que no se embarcaron en el vuelo por alguna razón, los que según su estudio correspondería a un promedio del 20%, equivalente a 200 mil consumidores, potencialmente afectados por la no devolución de las tasas de embarques, con una cifra cercana a los US\$6 millones. Agrega que estos valores estimados solo son referenciales y que trata de establecer la magnitud del daño asociado al caso, pero que en ningún caso busca ser concluyente.

A continuación, nombra al Grupo N° 2 de consumidores, que señala corresponden a aquellos que adquirieron un pasaje o un ticket con el proveedor previo a la aplicación de la primera rebaja o de la segunda rebaja implementada por la autoridad. Explica que para establecer a los afectados consideró una ventana temporal de 6 meses posteriores a la aplicación de las respectivas rebajas, y en ese espacio temporal, se establece el número de pasajeros transportados por parte de Iberia. Estima que si se considera que el 50% de los tickets fueron adquiridos previo a la aplicación de la primera o de la segunda rebaja en la tasa de embarque, el número de afectados sería de 90.000 consumidores, alcanzando el monto de los perjuicios la suma de US\$200 mil. Añade que previo a la primera rebaja, la tasa de embarque llegaba a US\$30, la cual fue rebajada a US\$26 en octubre de 2018, y rebajada a US\$25 en septiembre de 2019. Por último, señala que todo esto le consta porque él realizó el informe, donde está todo más detallado. En efecto, se le exhibe el documento acompañado en el folio 49, el cual es reconocido por el testigo como el informe del que ha declarado, reconociendo su autoría.

Luego, tras ser repreguntado respecto a si existía alguna similitud respecto a la tasa de no presentación al embarque entre las distintas aerolíneas que llegaron a acuerdo con SERNAC, aclara que tomando como referencia las resoluciones de



término de esos procesos de negociación, fue posible estimar que en promedio casi un 20% de los pasajeros no se presentaban en la fecha y hora de los vuelos adquiridos.

Repreguntado el testigo respecto a cómo es posible aplicar al caso de Iberia la tasa de no presentación promedio desde la perspectiva de la teoría económica, explica que la tasa de no presentación promedio es la aproximación más precisa que se puede estimar en relación a la industria aeronáutica local.

Contrainterrogado el testigo respecto a cuáles serían las aerolíneas que se tuvieron a la vista para obtener la tasa de no presentación promedio, señala no recordarlo muy bien, pero sí que estaba incluida Latam, Sky y Copa. Tras habersele entregado el informe material, agrega a Avianca, Jetsmart y Aerolíneas Argentinas y reitera que la tasa de no presentación se realizó considerando estas empresas, haciendo presente la contraria, que ninguna de ellas hace vuelos transoceánicos.

Contrainterrogado respecto a porqué razones el informe no consideró a Air France, también sujeta a un procedimiento colectivo por los mismos hechos y única compañía que prestaba vuelos entre Europa y Santiago, explica el testigo que no tenía antecedente de esa aerolínea, desconociendo si es que a la fecha de redacción del informe, el procedimiento voluntario colectivo había finalizado y la resolución había sido publicada.

Contrainterrogado respecto a cuántos de los pasajeros, supuestamente no embarcados en su vuelo original, pudieron reembarcar o reagendar sus vuelos, menciona el testigo que ello no se verificó.

Contrainterrogado en cuanto a si el estudio contempla los reembolsos efectivos efectuados por Iberia a pasajeros respecto de los cuales no se hubiere verificado el viaje, expresa que no son datos que tuviera a su disposición, por no ser públicos.

Contrainterrogado si respecto del Grupo N° 2 de consumidores se consideró como factor el aumento del precio del dólar entre la compra de billete de pasaje y el mes siguiente a la realización del vuelo, el testigo manifiesta que ello no fue considerado y que los valores están expresados en dólares. Luego, aclara que desconoce la moneda con que el pasajero paga la tasa de embarque;

**SEXTO:** Que, asimismo, mediante presentación de fecha 01 de agosto de 2022, folio 51, el demandante solicitó que la demandada compareciera a absolver posiciones, citándose a doña **Carmen Moreira Lage**, representante legal de Iberia Líneas Aéreas de España S.A. Operadora Agencia en Chile.

Que con fecha 13 de octubre de 2022, folio 91, compareció el abogado don **Rodrigo Hananías Castillo**, quien con facultades suficientes y legalmente juramentado, depuso al tenor del pliego de posiciones adjuntado al acta de la diligencia probatoria, en el folio 91.



El absolvente indica ser efectivo que conoce los hechos sobre los cuales recae el procedimiento de autos y que su representada opera prestando servicios de transporte aéreo de pasajeros y carga. Además, señala ser efectivo que Iberia cobra y retiene tasas de embarque hasta que el viaje se verifica, por ser enteradas a la DGAC tras ello. Añade que la obligación de restitución, conforme al artículo 133 C del Código Aeronáutico, es exigible cuando el viaje no se verifica.

A su vez, señala ser efectivo que Iberia informa en forma efectiva y oportuna los derechos que le asisten a los consumidores en caso de no verificarse los vuelos, lo cual le consta porque en su calidad de abogado de Iberia en Chile, se preocupa personalmente del pleno cumplimiento de la normativa nacional y en especial en lo relativo a los consumidores. Agrega que él personalmente redactó el contenido a informar a los pasajeros conforme lo exige el artículo 131 del Código Aeronáutico y que, asimismo, ostenta el cargo de Gerente de la Asociación de Compañías Aéreas y Empresas Aeroportuarias que operan en el aeropuerto, por lo que indica preocuparse personalmente de que todas las aerolíneas cumplan con la normativa.

Por otro lado, afirma que en la página web de Iberia se informa sobre el derecho a la restitución de los montos pagados por concepto de tasas de embarque, en caso de no verificarse el vuelo, y tal y como estaría reconocido por el demandante en autos, lo cual se efectuaría, además de las dos vías exhaustivas solicitadas por el artículo 131 del Código Aeronáutico, y no siendo obligación de la aerolínea, a través del sitio web, donde señala existir un archivo PDF que transcribe normativa del Código Aeronáutico, entre estos, lo referente al reembolso de la tasa de embarque.

Informa que hasta el 23 de diciembre de 2021 la tasa de embarque se restituía a aquellos pasajeros que así lo requerían cuando su viaje no se verificaba, pero señala que a partir del 24 de diciembre de 2021, dada la modificación del artículo 133 C del Código Aeronáutico, esa restitución es proactiva, sin necesidad de requerimiento, lo cual le consta por su calidad de abogado de la demandada y porque hace más de 10 años que responde los reclamos y requerimientos de los pasajeros. En este mismo sentido, añade que siempre se ha restituido la tasa de embarque de mediar un requerimiento al efecto.

Por otra parte, el absolvente expresa que no es efectivo que Iberia se encuentre obligada a informar sobre la cantidad de pasajeros que no se presentan a los vuelos operados por la compañía. Del mismo modo, señala que la empresa no sabe la cantidad de pasajeros a los cuales les correspondería restituir los montos que han sido retenidos por ella por concepto de tasas de embarque y agrega que podría llegar a saberse, pero ello requeriría de un enorme estudio, analizando vuelo a vuelo, a fin de determinar si el pasajero se presentó o no a volar, si en caso de no haberse presentado, si tiene derecho a reagendar el vuelo y con qué plazo; todo esto, hasta el





23 de diciembre de 2021, según explica. Añade que el 80% de los pasajeros compra su billete con agencias de viajes, por lo que Iberia no contaba con todos los datos de contacto de los usuarios.

Además, señala ser efectivo que Iberia se encuentra obligada a enterar los montos retenidos por concepto de tasas de embarque a las DGAC, cuando el vuelo se realiza. Asimismo, expresa no ser efectivo que la aerolínea haya pagado el mismo monto, o su equivalente en otra moneda, que ha retenido por concepto de tasa de embarque a la DGAC. En efecto, explica que una cosa es el tipo de cambio usado al momento de la compra del pasaje y otra distinta, es el tipo de cambio, siempre mayor, usado al mes siguiente de realizado cada vuelo, diferencia en el monto que, según manifiesta, ha sido soportado por Iberia.

A su vez, menciona que los canales de atención al cliente se disponen para múltiples requerimientos, como cambios de pasaje o reembolsos. Indica que dentro de ellos está el servicio de call center operativo todo el año y a toda hora, correos electrónicos, redes sociales y una oficina de atención presencial en Las Condes.

Finalmente, luego de no estar en conocimiento del número de vuelos realizados por Iberia entre los años 2015 y 2021, ni del número de pasajeros transportados, expresa que no existe un porcentaje promedio de pasajeros que no se presentan a los vuelos, pero añade que al tratarse de vuelos transoceánicos, la mayoría de los pasajeros tienen por condiciones de tarifa el derecho de reagendar el vuelo, por lo que los casos de pasajeros que finalmente no verifican el viaje, son pocos.

Tras solicitar aclaración la apoderada de la demandante, respecto a si la empresa, con posterioridad a la modificación legal señalada, necesita o realiza un estudio para determinar la cantidad de pasajeros a los que hay que restituir los montos pagados por concepto de tasa de embarques por viaje no verificado, el absolvente explica que en efecto, dada la modificación indicada, a partir del 24 de diciembre de 2021 las aerolíneas están obligadas a revisar vuelo por vuelo la situación de los pasajeros que no se presentaron y restituirles proactivamente la tasa de embarque en el evento de no verificarse el viaje. Añade que eso antes de la modificación legal no existía;

**SÉPTIMO:** Que mediante presentación de fecha 01 de agosto de 2022, folio 52, SERNAC solicitó la realización de una audiencia de percepción documental a fin de exhibir los documentos contenidos en un dispositivo de almacenamiento (pendrive), custodia N° 3896-2022. En efecto, habiéndose sólo autorizado la percepción del documento en formato audio, con fecha 05 de octubre de 2022, folio 86, se llevó a cabo la audiencia respectiva, en la cual se reprodujo una grabación telefónica a partir del minuto 5, de lo que se dejó debida constancia en el acta de audiencia, y que tiene relación con una llamada al call center de Iberia, efectuada por un pasajero respecto



a la reserva “LC5DOQ”, de los apellidos Peñafiel y Carrido, por cuanto, tras indicar que no pueden viajar, solicita la devolución del pasaje, frente a lo cual la operadora le informa que su reserva no permite reembolso, pero si cambios. Añade que tampoco se le puede devolver la tasa de embarque y tras mencionar algo ininteligible relativo a US\$40, la llamada se termina ante evidentes problemas en la comunicación;

**OCTAVO:** Que mediante presentación de fecha 29 de julio del año 2022, a folio 45, el demandante solicitó que la demandada exhibiera una serie de documentos. Mediante audiencia de fecha 05 de octubre de 2022, folio 86, Iberia exhibió los siguientes documentos, que se encuentran contenidos en un dispositivo de almacenamiento (pendrive), custodiado bajo el N° 4156-2022:

1) Copia de 101 “Recibos de tasas Aeronáuticas”, con fechas de vencimiento entre el 15 de febrero de 2014 y el 15 de enero de 2022, respecto de Iberia Operadora S.A. Agencia en Chile, derechos de embarque de vuelos internacionales e intereses, en su caso, entre otros;

2) Copia de los listados de pasajeros embarcados por Iberia en Chile en los años 2016, 2017, 2018, 2019, 2020 y 2021 y el listado de Pasajeros Embarcados por Iberia (en marca Level) entre septiembre de 2019 y febrero de 2020;

**NOVENO:** Que mediante presentación de fecha 29 de julio de 2022, folio 44, el demandante solicitó los siguientes oficios con la finalidad que en cada uno se menciona:

1) A la Dirección General de Aeronáutica Civil (DGAC): A fin de informar sobre los montos remitidos o pagados por parte de Iberia por concepto de tasas de embarque entre los años 2014 y 2021; sobre la cantidad de pasajeros que se embarcaron en aeropuertos nacionales en vuelos operados por Iberia, que justificaron el pago de las tasas de embarque, entre los años 2014 y 2021, ambos inclusive; información relativa a los montos cobrados por Iberia e informados a la DGAC por concepto de tasas de embarque entre los años 2014 y 2021, ambos inclusive; copia de los documentos de cobro de las tasas o derechos aeronáuticos que corresponda sean enterados o remitidos por parte de Iberia entre los años 2014 a 2021, ambos inclusive; copia de la información, reportes o informes ingresados por Iberia al Sistema de Control de Pasajeros Embarcados (Copae) respecto de vuelos operados por dicha compañía entre los años 2014 a 2021, ambos inclusive; y copia de los manifiestos de pasajeros o “listados de pasajeros” de los vuelos realizados por Iberia que hayan despegado de aeropuertos o aeródromos nacionales entre los años 2014 a 2021, ambos inclusive.

2) A la Junta de Aeronáutica Civil: A fin de informar sobre la cantidad de vuelos operados por Iberia que despegaron desde aeropuertos chilenos entre los años 2014 a 2021, ambos inclusive; sobre la cantidad de pasajeros efectivamente



transportados por Iberia en vuelos que despegaron desde aeropuertos nacionales durante el mismo periodo indicado; y la cantidad de vuelos no despegados e informados previamente por parte de Iberia entre los mismos años señalados;

**DÉCIMO:** Que con fecha 11 de agosto de 2023, folio 63, la Junta de Aeronáutica Civil dio respuesta al oficio remitido, adjuntando una planilla en formato Excel e informando que el servicio sólo cuenta con información desde el mes de abril de 2014 en adelante. Además, hace presente, respecto a la solicitud de “cantidad de vuelos no despegados e informados previamente por parte de Iberia”, que los vuelos cancelados corresponden, de acuerdo a la metodología utilizada por la JAC, a vuelos confirmados que no se logran identificar con ninguno de los vuelos que aparecen como efectivamente realizados en las bitácoras de vuelo;

**UNDÉCIMO:** Que con fecha 15 de septiembre de 2022, folio 71, la Dirección General de Aeronáutica Civil remitió Oficio D.G.A.C. N° 05/0/1233/10051, de fecha 13 de septiembre de 2022, a través del cual informa, entre otras cosas, que los operadores aéreos remiten las tasas cobradas a los pasajeros una vez que estos han hecho uso efectivo de los servicios dispuestos en los terminales de acuerdo al servicio de transporte contratado. Asimismo, adjunta los recibos de tasas generados a nombre de Iberia entre los años 2014 y 2021, inclusive, y documentos en formato Excel con información detallada por vuelo, obtenida del sistema COPAE, referente a la demandada.

Finalmente, respecto a la solicitud del listado de pasajeros de los vuelos realizados por Iberia que hayan despegado de aeropuertos nacionales entre los años 2014 a 2021, informa que no se tienen antecedentes a su respecto;

**DUODÉCIMO:** Que la parte demandada, a fin de acreditar los fundamentos de sus alegaciones, rindió la siguiente prueba documental:

1) Copia de escritura pública, con certificado de fidelidad e integridad, de fecha 26 de abril de 2016, ante Notario Público de la 15° Notaría de Santiago, Repertorio N° 1746-2016, Mandato Judicial Iberia Líneas Aéreas de España Sociedad Anónima Operadora, Agencia en Chile a Rodrigo Scandar Hananias Castillo;

2) Copia de documento denominado “Guía alcances jurídicos Ley N° 19.496 Agencias de Viajes y Aerolíneas”, aprobado elaborado con fecha 04 de octubre de 2011, por el Servicio de Nacional del Consumidor;

3) Copia de Resolución Exenta N° 189, de fecha 21 de marzo de 2019, emitido por SERNAC, que contiene circular interpretativa sobre aerolíneas y agencias de viaje;

4) Documento denominado “Fiscalización 282-2020-RM” confeccionado por el Servicio Nacional del Consumidor, cuya fecha de término de la actividad data del 04 de mayo de 2020;



5) Oficio Ord. N° 525, de fecha 27 de enero de 2022, emitido por doña Viviana Contreras Contreras, Subdirectora de Fiscalización (S), del Servicio Nacional del Consumidor a doña Carmen Moreira Lage, Representante Legal de Iberia Líneas Aéreas de España S.A., Operador Agencia en Chile;

6) Documento denominado “Folleto Informativo Derechos del Pasajero”, emitido por Iberia;

7) Documento denominado “Folleto informativo derechos del pasajero de acuerdo a ley chilena”, emitido por Iberia;

8) Copia de publicación efectuada en el Diario Oficial, con fecha 09 de marzo de 2022, respecto a la Resolución Exenta N° 218/2021, que establece condiciones para informar derechos a pasajeros aéreos, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones;

9) Copia de Convenio para el pago de Tasas Aeronáuticas, de fecha 10 de junio de 2021, suscrito por doña Carmen Moreira Lage, en representación de Iberia Líneas Aereas de España S.A., y por doña Viviana Iturriaga Piña, Directora General de la Dirección General de Aeronáutica Civil (DGAC);

10) Copia de sentencia de fecha 15 de mayo de 2019, dictada la Iltna. Corte de Apelaciones de Valparaíso, en causa rol Ingreso N° Policía Local-524-2018;

11) Imagen fotostática de plataforma de SERNAC, relativa al Reclamo N° R2018W2253110, a nombre de doña Beatriz Díaz, al que se adjunta carta de fecha 06 de julio de 2018, remitida a don Juan Medina Vargas, Abogado Web Center del Servicio Nacional del Consumidor, por don Rodrigo Hananías, en representación de Iberia Líneas Aéreas de España S.A.;

12) Imagen fotostática de plataforma de SERNAC, relativa al Reclamo N° R2017W1543327, a nombre de don Juan Jose Quijano, al que se adjunta carta de fecha 10 de julio de 2017, remitida a don Juan Medina Vargas, Abogado Web Center del Servicio Nacional del Consumidor, por don Rodrigo Hananías, en representación de Iberia Líneas Aéreas de España S.A.;

13) Imagen fotostática de plataforma de SERNAC, relativa al Reclamo N° R2019M2932943, a nombre de doña María Isidora Norero, al que se adjunta carta de fecha 20 de mayo de 2019, remitida a don Juan Medina Vargas, Abogado Web Center del Servicio Nacional del Consumidor, por don Rodrigo Hananías, en representación de Iberia Líneas Aéreas de España S.A.;

14) Imagen fotostática de plataforma de SERNAC, relativa al Reclamo N° R2019M3158630, a nombre de don Denis Estefania Letelier, al que se adjunta carta de fecha 14 de agosto de 2019, remitida a don Juan Medina Vargas, Abogado Web Center del Servicio Nacional del Consumidor, por don Rodrigo Hananías, en representación de Iberia Líneas Aéreas de España S.A.;



15) Imagen fotostática de plataforma de SERNAC, relativa al Reclamo N° R2019W3183911, a nombre de doña Beatriz Díaz, al que se adjunta carta de fecha 06 de septiembre de 2019, remitida a don Juan Medina Vargas, Abogado Web Center del Servicio Nacional del Consumidor, por don Rodrigo Hananías, en representación de Iberia Líneas Aéreas de España S.A.;

16) Imagen fotostática de plataforma de SERNAC, relativa al Reclamo N° R2019W3242501, a nombre de doña Beatriz Díaz, al que se adjunta carta de fecha 08 de octubre de 2019, remitida a don Juan Medina Vargas, Abogado Web Center del Servicio Nacional del Consumidor, por don Rodrigo Hananías, en representación de Iberia Líneas Aéreas de España S.A.;

17) Imagen fotostática de plataforma de SERNAC, relativa al Reclamo N° R2019M3258175, a nombre de doña Valeria Monroy, al que se adjunta carta de fecha 16 de octubre de 2019, remitida a don Juan Medina Vargas, Abogado Web Center del Servicio Nacional del Consumidor, por don Rodrigo Hananías, en representación de Iberia Líneas Aéreas de España S.A.;

18) Imagen fotostática de plataforma de SERNAC, relativa al Reclamo N° R2019W3266629, a nombre de don Pablo Adolfo Vetterlein, al que se adjunta carta de fecha 21 de octubre de 2019, remitida a don Juan Medina Vargas, Abogado Web Center del Servicio Nacional del Consumidor, por don Rodrigo Hananías, en representación de Iberia Líneas Aéreas de España S.A.;

19) Imagen fotostática de plataforma de SERNAC, relativa al Reclamo N° R2019W3360303, a nombre de don Manuel Eugenio Zagal, al que se adjunta carta de fecha 16 de diciembre de 2019, remitida a don Juan Medina Vargas, Abogado Web Center del Servicio Nacional del Consumidor, por don Rodrigo Hananías, en representación de Iberia Líneas Aéreas de España S.A.;

20) Imagen fotostática de plataforma de SERNAC, relativa al Reclamo N° R2019W3394299, a nombre de don Sebastián Ignacio Menares, al que se adjunta carta de fecha 29 de diciembre de 2019, remitida a don Juan Medina Vargas, Abogado Web Center del Servicio Nacional del Consumidor, por don Rodrigo Hananías, en representación de Iberia Líneas Aéreas de España S.A.;

21) Imagen fotostática de plataforma de SERNAC, relativa al Reclamo N° R2020W3568578, a nombre de don Sebastián Ignacio Menares, al que se adjunta carta de fecha 14 de marzo de 2020, remitida a don Juan Medina Vargas, Abogado Web Center del Servicio Nacional del Consumidor, por don Rodrigo Hananías, en representación de Iberia Líneas Aéreas de España S.A.;

22) Imagen fotostática de plataforma de SERNAC, relativa al Reclamo N° R2020W3620731, a nombre de doña Cecilia Moreno, al que se adjunta carta de fecha 09 de abril de 2020, remitida a don Juan Medina Vargas, Abogado Web



Center del Servicio Nacional del Consumidor, por don Rodrigo Hananías, en representación de Iberia Líneas Aéreas de España S.A.;

23) Imagen fotostática de plataforma de SERNAC, relativa al Reclamo N° R2020W3626233, a nombre de doña Maria Teresa Silva, al que se adjunta carta de fecha 15 de abril de 2020, remitida a don Juan Medina Vargas, Abogado Web Center del Servicio Nacional del Consumidor, por don Rodrigo Hananías, en representación de Iberia Líneas Aéreas de España S.A.;

24) Imagen fotostática de plataforma de SERNAC, relativa al Reclamo N° R2020W3776523, a nombre de doña Paula Denisse Inostroza, al que se adjunta carta de fecha 08 de junio de 2020, remitida a don Juan Medina Vargas, Abogado Web Center del Servicio Nacional del Consumidor, por don Rodrigo Hananías, en representación de Iberia Líneas Aéreas de España S.A.;

25) Imagen fotostática de plataforma de SERNAC, relativa al Reclamo N° R2020W3816647, a nombre de don Nicolás Mahn, al que se adjunta carta de fecha 17 de junio de 2020, remitida a don Juan Medina Vargas, Abogado Web Center del Servicio Nacional del Consumidor, por don Rodrigo Hananías, en representación de Iberia Líneas Aéreas de España S.A.;

26) Imagen fotostática de plataforma de SERNAC, relativa al Reclamo N° R2020W3913641, a nombre de doña María Teresa Silva, al que se adjunta carta de fecha 14 de julio de 2020, remitida a don Juan Medina Vargas, Abogado Web Center del Servicio Nacional del Consumidor, por don Rodrigo Hananías, en representación de Iberia Líneas Aéreas de España S.A.;

27) Imagen fotostática de plataforma de SERNAC, relativa al Reclamo N° R2020W4127998, a nombre de doña María Paola Valdivia, al que se adjunta carta de fecha 28 de agosto de 2020, remitida a don Juan Medina Vargas, Abogado Web Center del Servicio Nacional del Consumidor, por don Rodrigo Hananías, en representación de Iberia Líneas Aéreas de España S.A.;

28) Imagen fotostática de plataforma de SERNAC, relativa al Reclamo N° R2021W4997875, a nombre de doña Javiera Francisca Caro y su respectiva respuesta;

29) Imagen fotostática de plataforma de SERNAC, relativa al Reclamo N° R2021W5526891, a nombre de don Pedro Barros y su respectiva respuesta;

30) Documento denominado “Reembolso de casos citados en demanda del SERNAC en contra de Iberia”, generado por don Osvaldo Sánchez C., Auditor Iberia Chile, con fecha 26 de julio de 2022;

31) Oficio Ord. N° 106/2022, de fecha 03 de junio de 2022, emitido por don Martín Mackenna Rueda, Secretario General de la Junta de Aeronáutica Civil, del Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones;



**DÉCIMO TERCERO:** Que con fecha 30 de septiembre de 2022, folio 82, la demandada rindió prueba testimonial, compareciendo don **Miguel Lagos Morales**, quién previo y legalmente juramentado e interrogado al tenor del punto N° 1 de la interlocutoria de prueba, cuya reposición fue resuelta con fecha 08 de julio de 2022, folio 38, esto es, referente a la “efectividad de que la parte demandada ha incurrido en las infracciones denunciadas por la parte demandante, relativas al interés colectivo; época, condiciones; características y acciones que conformaron dicho actuar infraccional”, declara que ello no es efectivo puesto que le consta que cuando los pasajeros compran un ticket aéreo les llega al correo señalado el itinerario del vuelo y la información relativa a sus derechos y deberes, en la cual se menciona que en caso de no poder viajar, la aerolínea devuelve las tasas de embarque. Además, menciona que en los counter de atención hay folletos e información sobre los deberes y derechos del pasajero, donde se indicaría lo mismo. Añade que ello le consta por ser jefe de pasajes de la empresa Acciona, conversando a diario con los pasajeros que tiene a su cargo, siendo de su responsabilidad velar por que Iberia cumpla con la normativa legal, además de haber viajado hace un par de años con la aerolínea, por lo que en definitiva afirma que Iberia da la información.

Repreguntado el testigo respecto a las funciones que realiza tanto Acciona como el mismo, informa que la empresa presta servicios de handling, haciéndose cargo de los servicios de la aerolínea, entre los que está atender a los pasajeros. Indica que Acciona también realiza breafing (reunión informativa donde la Duty Manager le informa la manera de trabajar a Acciona, el vuelo con respecto de la cantidad de pasajeros y servicios especiales, tales como sillas de rueda, menores no acompañados, animales en bodega y otros requerimientos especiales) y de debriefing (se conversa como se trabajó el vuelo y se insta a buscar una mejora continua). A su vez, señala que realiza sus funciones en el aeropuerto, efectuando visitas a diario al sector de check-in de pasajeros, donde conversa con el supervisor de Acciona y con el Duty Manager de la Aerolínea Iberia y añade que en el counter hay personal de Acciona. Además, aclara que dentro de sus funciones está el supervisar que se cumplan los lineamientos que exige su cliente Iberia, desde la cantidad de funcionarios hasta que el vuelo despegue.

Repreguntado respecto a desde cuándo Acciona presta servicios a Iberia, responde que al menos desde el año 2017, cuando él entró a la empresa.

Preguntado en cuanto a si ha visto los folletos informativos a los que aludió en su declaración, informa que si, a diario, por ser los que se ponen en los counter de ventas y de atención al pasajero, que quedan a disposición de ellos, reponiéndose en caso de que falten.



Repreguntado respecto a si reconoce el documento acompañado en el folio 54, denominado como “Folleto Informativo Derechos del Pasajero”, señala que, en efecto, corresponde al folleto al que se ha referido en su declaración, en cuya última página habla de la devolución de tasas de embarque en caso de que el pasajero no viaje. Luego, aclara que en su experiencia como pasajero, el agente del counter una vez que le devolvió su pasaporte y tarjeta de embarque, le indicó que podía tomar un folleto relativo a los derechos y deberes del pasajero, lo que fue adicional al detalle que le llegó por correo electrónico.

Contrainterrogado el testigo respecto a si le consta que Iberia informa los plazos para hacer las devoluciones de las tasas de embarque menciona que le consta que así es, porque en la aerolínea hay un porcentaje de pasajeros que no pueden viajar y que lo primero que ellos preguntan es sobre la devolución de las tasas de embarque. Explica que ahí el personal de Acciona, en la puerta de embarque, tiene en las mochilas de trabajo los mismos folletos y se les indica que a la brevedad llamen al contact center para regularizar la situación, para luego añadir que en más de una ocasión se les indicó que los pasajeros se habían contactado con el contact center, quienes les señalaron las opciones que tenían disponibles para volver a viajar, y que si no estaban conformes con lo ofrecido, les daban indicaciones para que les hagan la devolución. Luego, añade que la aerolínea informa que el canal para pedir la devolución es vía contact center y que el folleto reconocido fue actualizado en enero de 2022, dado a que en la actualidad la devolución se hace de forma proactiva, o sea, que no sería necesario que el pasajero llame para pedirla;

**DÉCIMO CUARTO:** Que en la misma oportunidad precedente, esto es, en audiencia de fecha 30 de septiembre de 2022, folio 82, compareció don **Sebastián Wielandt Covarrubias**, testigo de la demandada, quién previo y legalmente juramentado e interrogado al tenor del punto N° 1 de la interlocutoria de prueba, cuya reposición fue resuelta con fecha 08 de julio de 2022, folio 38, esto es, referente a la “efectividad de que la parte demandada ha incurrido en las infracciones denunciadas por la parte demandante, relativas al interés colectivo; época, condiciones; características y acciones que conformaron dicho actuar infraccional”, declara que como abogado conocedor de la materia, se enteró en julio de 2019 que SERNAC había iniciado procesos voluntarios colectivos con distintas aerolíneas que operan Chile, respecto a la obligación de informar a los pasajeros de su derecho a la devolución de tasas de embarque contenidas en el artículo 133 C del Código Aeronáutico. Informa que, siendo abogado de una aerolínea, se puso en contacto con la Asociación Chilena de Líneas Aéreas y añade que en conversaciones con otras aerolíneas que operan en Chile se habló de la extrañeza que les produjo la situación, dado a que en ese entonces las empresas estaban entregando a los pasajeros un folleto





que especificaba sus derechos, entre estos, el derecho a devolución de tasas de embarque conforme al artículo 133 C del Código Aeronáutico. Añade que el folleto había sido elaborado por la propia Asociación Chilena de Líneas Aéreas, a fin de dar cumplimiento al deber de información que tienen las aerolíneas, establecido el artículo 131 del Código Aeronáutico, el que hace presente que fue modificado en diciembre de 2021. Finalmente indica que de las conversaciones efectuadas en la Asociación, él concluyó que Iberia cumplía con la normativa, no incurriendo en infracción a la obligación de informar, no teniendo razones para dudar de la veracidad de dichas conversaciones.

Contrainterrogado el testigo responde que no conoce materialmente los folletos que entregaba Iberia a sus pasajeros, pero que si conoce el texto del folleto redactado por la Asociación Chilena de Líneas Aéreas, que según entiende, es el usado por las líneas aéreas en Chile.

Preguntado respecto a si conoce los términos y condiciones del contrato de transporte aéreo entregado por Iberia, indica no conocerlos;

**DÉCIMO QUINTO:** Que a su vez, en audiencia de fecha 30 de septiembre de 2022, folio 83, compareció don **Eduardo Jamasmie Silva**, testigo de la demandada, quién previo y legalmente juramentado e interrogado al tenor del punto N° 1 de la interlocutoria de prueba, cuya reposición fue resuelta con fecha 08 de julio de 2022, folio 38, esto es, referente a la “efectividad de que la parte demandada ha incurrido en las infracciones denunciadas por la parte demandante, relativas al interés colectivo; época, condiciones; características y acciones que conformaron dicho actuar infraccional”, manifiesta que ello no es efectivo, ya que cuando un usuario compra un boleto aéreo le llega un correo de confirmación donde, además de su itinerario, llegan los derechos y obligaciones del pasajero. Añade que en los counter de atención hay folletos informativos donde se le explica al pasajero el tema de la devolución de tasas al momento de cancelar o no realizar el viaje. Expresa que ello le consta porque diariamente tiene una reunión con el equipo antes y después de un vuelo y que uno de los temas que se hablan es respecto del derecho del pasajero de pedir esa devolución. Indica que él, como parte de Acciona, debe preocuparse de que las líneas aéreas cumplan con la legislación, lo que Iberia hizo. Informa que muchas veces en su calidad de jefe de atención de pasajeros de Acciona, le tocaba hablar con aquellos que han tenido algún tipo de incidencia o de inhabilitación para viajar, frente a lo cual indica que el procedimiento de devolución estaba claro en esos casos.

Repreguntado respecto a cuál es la relación entre Acciona e Iberia, responde que la primera es una empresa de Handling, que son servicios aeroportuarios prestados a las aerolíneas en distintas áreas como atención a pasajeros, cumpliendo los lineamientos de la línea aérea. Añade que trabaja en Acciona desde el 01 de



diciembre de 2017 y que ha visto el folleto del que ha hablado diariamente, ya que es una parte de la función de sus servicios, que es la revisión diario y de todo. Luego, exhibido el documento acompañado al folio 54 y signado con el N° 5, afirma reconocer el folleto, el que en su parte final se habla acerca de la “devolución de tasas”, lo que según menciona, también es enviado a los pasajeros al momento de la compra del pasaje.

Contrainterrogado en cuanto a si el referido folleto informa a los pasajeros respecto de los canales para hacer efectivo la “devolución de tasas” y plazos para ello, explica que los pasajeros contactan a call center y ahí le dan toda la información correspondiente. A continuación, añade que desde que ingresó a la empresa, hubo una modificación del folleto en enero de 2022, ya que la devolución se hace en forma proactiva;

**DÉCIMO SEXTO:** Que en la misma oportunidad precedente, esto es, en audiencia de fecha 30 de septiembre de 2022, folio 83, compareció don **Oswaldo Sánchez Cortez**, testigo de la demandada, quién previo y legalmente juramentado e interrogado al tenor del punto N° 1 de la interlocutoria de prueba, cuya reposición fue resuelta con fecha 08 de julio de 2022, folio 38, esto es, referente a la “efectividad de que la parte demandada ha incurrido en las infracciones denunciadas por la parte demandante, relativas al interés colectivo; época, condiciones; características y acciones que conformaron dicho actuar infraccional”, manifiesta que ello no es efectivo, lo que le consta por ser asesor contable de Iberia y revisar toda la documentación relacionada con la comunicación a los pasajeros bajo dos puntos: primero, cuando se remiten los tickets o pasajes se encuentra toda la información a seguir por cada pasajero; y segundo, en los counter de ventas en la oficina principal y en el aeropuerto los folletos que son distribuidos a cada pasajero, lo cuales también se encuentran disponibles para su retiro, lo que sería una instrucción de la DGAC, por los derechos de embarque de los pasajeros, según menciona. Añade que le consta también porque le corresponde hacer las declaraciones y pagos de las tasas de embarque mensualmente a la DGAC, a través de la aplicación llamada “COPAE”, que es un registro diario de control por parte de la DGAC, realizándose el pago antes del 15 del mes siguiente a aquel en que embarcaron los pasajeros.

Repreguntado respecto a si dentro de las comunicaciones a las que ha aludido, hay alguna relativa a la devolución de lo pagado por el pasajero o devolución de la tasa de embarque, el testigo responde que es efectivo que se comunica a todos los pasajeros lo señalado, a través del reembolso del pasaje o en aquellos casos en que no haya hecho uso del pasaje, como cuando hay retrasos en los vuelos o los posponen para el día siguiente. Añade que según sabe, son pocos los casos en que los pasajeros han reclamado la devolución de las tasas, siendo unas 10 o 12 solicitudes de



devoluciones al año. Cuando ello ocurre, señala que al pasajero se le reembolsa la totalidad del monto pagado incluyendo impuestos y tasas de embarque.

Contrainterrogado respecto a si conoce los términos de los folletos entregados por Iberia a los pasajeros en relación a la devolución de las tasas de embarque, menciona que en el documento aparece la devolución de tasas en caso de no verificarse el viaje por cualquier circunstancia o motivo y añade que el Código Aeronáutico indica que las tasas deben restituirse a su solo requerimiento en cualquier oficina de Iberia, lo cual aparece en el folleto, constándole porque para el pago de la factura del proveedor debe acompañar el folleto, por lo que lo ve. Repreguntado respecto a si le consta que en los folletos se informe respecto a los canales y plazos para proceder a la devolución de las tasas de embarque expresa que ella se realiza a requerimiento del pasajero en cualquiera de las oficinas de Iberia y añade que le consta que aparece en el folleto bajo el título “devolución de tasas”, y que el plazo de requerimiento es inmediato.

Luego, interrogado el testigo al tenor del punto N° 3 de la interlocutoria de prueba, cuya reposición fue resuelta con fecha 08 de julio de 2022, folio 38, esto es, referente a la “efectividad de haber operado la compensación entre las partes; en su caso, hechos y antecedentes que lo acreditan”, explica que no correspondería pago alguno, ya que la tasa fue cobrada en pesos a la fecha de emisión del ticket y que en este caso, el pasajero fue embarcado posteriormente. Aclara que Iberia paga los dólares a la DGAC con un nuevo cambio produciéndose un costo por pago diferido, el cual es absorbido por Iberia. Además menciona que hay un costo adicional, esto es, que Iberia aporta una boleta de garantía exigida por la DGAC como respaldo para el pago de tasas de embarque, actualmente asciende a U.F. 6.563, renovable anualmente. Por otro lado, menciona que el tipo de cambio usado es el vigente al momento de la compra del pasaje, mientras que el usado al pagar la tasa de embarque a la DGAC, es el valor del dólar a la fecha del pago por parte de Iberia. Por último, aclara que siempre los valores pagados por Iberia a la DGAC son mayores.

Luego, tras exhibírsele el documento acompañado al folio 54 signado con el N° 8, manifiesta que si lo reconoce y que corresponde a una boleta de garantía como aval que solicita la DGAC para realizar las operaciones del pago de los derechos de embarque.

Finalmente indica que la boleta de garantía es presentada por Iberia a la DGAC y es otorgada por el Banco Santander;

**DÉCIMO SÉPTIMO:** Que son hechos de la causa, por encontrarse así acreditados en autos, los siguientes:



1) Que la demandada es una empresa dedicada al transporte aéreo de pasajeros, que opera en Chile cubriendo viajes al extranjero desde el Aeropuerto Internacional de Santiago, conforme se desprende de los Recibos de Tasas Aeronáuticas acompañadas;

2) Que existe un documento confeccionado por Iberia, que informa los Derechos de los pasajeros en caso de denegación de embarque, cancelación o retraso de un vuelo en Chile, en el que expresamente se menciona qué debe realizar el pasajero respecto a la devolución de tasas cuando no se haya verificado un viaje; documento acompañado por el demandante al folio 46 y no objetado de contrario;

3) Que existieron Procedimientos Voluntarios Colectivos iniciados por SERNAC con Sky Airline S.A., Aerolíneas Argentinas S.A., Aerovías del continente Americano S.A. (Avianca), Jetsmart Airlines SpA. y Latam Airlines Group S.A., con los cuales se llegó a un acuerdo;

4) Que con fecha 29 de septiembre de 2021, mediante Resolución Exenta N° 752, se dispuso el término fracasado del procedimiento voluntaria colectivo entre el proveedor Empresa Iberia Líneas Aéreas de España S.A. y el SERNAC;

5) Que con fecha 16 de noviembre de 2021, SERNAC dio término a una fiscalización efectuada en la página web de la demandada (<https://www.iberia.com/cl/>), referente a la información básica comercial, al derecho a información veraz y oportuna, a la irrenunciabilidad de derechos, a los contratos celebrados por medios electrónicos, al deber de profesionalidad del proveedor, a la omisión de información relativa a los derechos del pasajero y al derecho la devolución de tasas de embarque;

6) Que con fecha 04 de mayo de 2020, la referida página web de Iberia ya había sido objeto de una fiscalización (N° 282-2020-RM) por parte de SERNAC, respecto a la información veraz y oportuna sobre los servicios ofrecidos, cumplimiento de lo ofertado y el deber de profesionalidad; habiéndose informado con fecha 27 de enero de 2022, mediante Ord. N° 524 del mismo Servicio que “no se constataron posibles infracciones a la Ley N° 19.496”, archivándose los antecedentes;

7) Que existe un documento titulado “Folleto Informativo Derechos del Pasajero” confeccionado y acompañado por Iberia (al folio 54), sin que haya sido objeto de objeción alguna, el cual en su parte final se informa que “en caso de no verificarse el viaje las tasas cargas o derechos aeronáuticos que hubiere pagado el pasajero deberán restituirse a su solo requerimiento en cualquier oficina del transportador aéreo o a través de su sitio web”;

8) Que asimismo, existe otro documento titulado “Folleto Informativo Derechos del Pasajero de acuerdo a Ley Chilena”, confeccionado y acompañado por Iberia (al folio 54), sin que haya sido objeto de objeción alguna, el cual, entre otros



aspecto, informa acerca de la normativa que rigen los derechos del pasajero y la especificación de los más importantes, entre estos, el derecho a reembolso de la tasa de embarque en caso de no verificarse el viaje, el cual informa que “si el viaje no se verifica, se restituirá lo pagado por concepto de tasa de embarque, dentro de los 10 siguientes, a través del mismo medio utilizado para pagar el billete de pasaje”, conforme a la modificación introducida por la Ley N° 21.398.;

9) Que con fecha 10 de junio de 2021 la DGAC e Iberia Líneas Aéreas de España S.A., Operadora Agencia en Chile, suscribieron un convenio para el pago de tasas aeronáuticas, el que, para efectos de garantizar el fiel, oportuno y total cumplimiento de las obligaciones que derivan del contrato, esto es, el pago de las tasas por las operaciones de las aeronaves como la remisión a la DGAC de los fondos recaudados o retenidos por concepto de tasas de embarque, Iberia entregó una boleta bancaria de garantía irrevocable y de pago inmediato por la suma de 4.578 U.F., con vencimiento al 31 de mayo de 2022;

10) Que en cuanto al reclamo efectuado por don Juan José Quijano Claro ante el SERNAC, caso N° R2017W1543327, de fecha 12 de junio de 2017, respecto a los hechos ocurridos el mismo día, consta respuesta por parte de Iberia de haberse acogido el reclamo, según se informa al SERNAC con fecha 10 de julio de 2017;

11) Que en cuanto al reclamo efectuado por doña María Isidora Norero Contreras ante el SERNAC, caso N° R2019M2932943, de fecha 29 de abril de 2019, respecto de los hechos ocurridos el 29 de abril de 2019, consta respuesta de Iberia proponiendo otra solución al reclamo, en atención a que al haberse comprado el pasaje por agencia, ellos no recibieron el dinero, lo cual fue informado a SERNAC el 20 de mayo de 2019;

12) Que en cuanto al reclamo efectuado por doña Denis Estefanía Letelier Sandoval ante el SERNAC, caso N° R2019M3158630, de fecha 05 de agosto de 2019, respecto de los hechos ocurridos el 05 de agosto de 2019, consta el hecho de haberse aceptado parcialmente el reclamo por parte de Iberia, con observaciones, según carta remitida a SERNAC el día 14 de agosto de 2019, sin que conste la efectividad de haberse efectuado el reembolso;

13) Que en cuanto al reclamo efectuado por doña Valeria Monroy Araya ante el SERNAC, caso N° R2019M3258175, de fecha 25 de septiembre de 2019, respecto de los hechos ocurridos el 13 de septiembre de 2019, consta que Iberia habría aceptado la solución solicitada, informando a SERNAC el día 16 de octubre de 2019 que se accedió a modificar la fecha del viaje sin cargo adicional;

14) Que en cuanto al reclamo efectuado por don Pablo Adolfo Vetterlein Prieto ante el SERNAC, caso N° R2019W3266629, de fecha 30 de septiembre de 2019, respecto de los hechos ocurridos el 30 de septiembre de 2019, consta el hecho



de haberse aceptado por parte de Iberia, la solución solicitada, lo que se informó a SERNAC el 21 de octubre de 2019;

15) Que en cuanto al reclamo efectuado por don Manuel Eugenio Zagal Salgado ante el SERNAC, caso N° R2019W3360303, de fecha 21 de noviembre de 2019, respecto de los hechos ocurridos el 08 de noviembre de 2019, consta el hecho de haberse acogido parcialmente, por parte de Iberia, la solicitud, lo que se informó a SERNAC el 16 de diciembre de 2019;

16) Que en cuanto a los reclamos efectuados por don Sebastián Ignacio Menares Quero ante el SERNAC, caso N° R2019W3394299, de fecha 09 de diciembre de 2019, respecto de los hechos ocurridos el 09 de diciembre de 2019; caso N° R2020W3568578, de fecha 24 de febrero de 2020, respecto de los hechos ocurridos el 18 de febrero de 2020; consta, respecto a ambos reclamos, que Iberia aceptó la solución solicitada, gestionándose el reembolso, lo cual se informó a SERNAC el 29 de diciembre de 2019 y el 14 de marzo de 2020;

17) Que en cuanto al reclamo efectuado por doña Cecilia Moreno ante el SERNAC, caso N° R2020W3620731, de fecha 18 de marzo de 2020, respecto de los hechos ocurridos el 17 de marzo de 2020, consta que Iberia aceptó la solución solicitada, gestionándose el reembolso, lo cual se informó a SERNAC el 29 de abril de 2020;

18) Que en cuanto al reclamo efectuado por doña Paula Denisse Inostroza Rojas ante el SERNAC, caso N° R2020W3776523, de fecha 14 de mayo de 2020, respecto de los hechos ocurridos el 07 de febrero de 2020, consta que Iberia rechaza la solución solicitada por haber sido adquirido el pasaje por otra compañía, lo que fue informado a SERNAC el 08 de junio de 2020;

19) Que en cuanto al reclamo efectuado por don Nicolás Mahn Mendiburo ante el SERNAC, caso N° R2020W3816647, de fecha 26 de mayo de 2020, respecto de los hechos ocurridos el 17 de marzo de 2020, consta que Iberia aceptó la solución solicitada, acogiendo el reclamo por retraso del reembolso, lo que fue informado a SERNAC el 17 de junio de 2020;

20) Que en cuanto a los reclamos efectuados por doña María Teresa Silva Ayala ante el SERNAC, caso N° R2020W3626233, de fecha 21 de marzo de 2020, respecto de los hechos ocurridos el 19 de marzo de 2020; y caso N° R2020W3913641, de fecha 18 de junio de 2020, respecto de los hechos ocurridos el 24 de marzo de 2020, consta, respecto del primero, que Iberia acepta parcialmente la solicitud, lo que fue informado a SERNAC el 15 de abril de 2020. En cuanto al caso N° R2020W3913641, consta que Iberia acepta la solución solicitada, gestionándose el reembolso, el cual puede retrasarse por la contingencia, lo cual fue informado a SERNAC el 14 de julio de 2020;



21) Que en cuanto al reclamo efectuado por doña María Paola Valdivia Rincón ante el SERNAC, caso N° R2020W4127998, de fecha 05 de agosto de 2020, respecto de los hechos ocurridos el 05 de marzo de 2020, consta el hecho de haberse rechazado por Iberia, por cuanto el ticket figuraría reembolsado por la agencia de viajes Falabella, lo cual fue informado a SERNAC el 28 de agosto de 2020;

22) Que en cuanto al reclamo efectuado por doña Javiera Francisca Caro Gutiérrez ante el SERNAC, caso N° R2021W4997875, de fecha 02 de marzo de 2021, respecto de los hechos ocurridos el 01 de marzo de 2021, consta como respuesta de Iberia que la consumidora si realizó el vuelo de ida de Santiago al extranjero, que motiva el pago de tasa de embarque, no usando el vuelo de vuelta, por lo que no procedería la restitución;

23) Que en cuanto al reclamo efectuado por don Pedro Barros Correia Mendes ante el SERNAC, caso N° R2021W5526891, de fecha 05 de agosto de 2021, respecto de los hechos ocurridos el 23 de julio de 2021, consta como respuesta de Iberia, el rechazar el reclamo por cuanto se devolvió el valor de la tasa de embarque por la suma de US\$25 por ticket, no el valor solicitado por el consumidor ascendente a \$238.759.-;

24) Que constan los siguientes reclamos efectuados por doña Beatriz Díaz Fernández ante el SERNAC: caso N° R2018W2183221, de fecha 07 de mayo de 2018, respecto de los hecho ocurridos el 28 de noviembre de 2017; caso N° R2018W2452883, de fecha 12 de septiembre de 2018, respecto de los hechos ocurrido el 11 de septiembre de 2018, caso N° R2019W3183911, de fecha 15 de agosto de 2019, respecto de los hechos ocurridos el 13 de agosto de 2019; caso N° R2019W3242501, de fecha 12 de septiembre de 2019, respecto de los hechos ocurridos el 14 de agosto de 2019. Asimismo, consta un reclamo anterior, caso N° R2018W2253110, de fecha 12 de junio de 2018, que habría tenido una respuesta satisfactoria, con observaciones, por parte de Iberia, con fecha 06 de julio de 2018.

En cuanto al reclamo N° R2019W3183911 consta el rechazo del mismo por parte de Iberia, quien agrega que la consumidora demandó civilmente, habiendo sido rechazada la demanda tanto en primera como segunda instancia, conforme se informa a SERNAC con fecha 06 de septiembre de 2019. Respecto al caso N° R2019W3242501, consta que Iberia rechazó el mismo, por haberse accedido a un reclamo previo, accediendo al reembolso, el cual ya se habría materializado;

25) Que en cuanto a los reclamos efectuados por don Sebastián Alert Mora ante el SERNAC, caso N° R2018W2475064, de fecha 27 de septiembre de 2018, por los hechos ocurridos el 08 de septiembre de 2018 y efectuado por don Sergio Peñafiel, caso N° R2020W3520687, de fecha 03 de febrero de 2020, respecto de los hechos ocurridos el 03 de febrero de 2020, no consta, respecto de ambos, respuesta por parte



de Iberia, sin embargo, según listado acompañado por la demandada, no objetado por la contraria, se le habría efectuado un reembolso en marzo de 2020 a don Sergio Peñafiel;

26) Que del oficio ORD. N° 106/2022, de fecha 03 de junio de 2022, emitido por la Junta de Aeronáutica Civil al abogado de la demandada, se desprende que tratándose de aerolíneas que no realizan operaciones de cabotaje en Chile, esto es, vuelos nacionales, la obligación de informar se limita a los canales de atención al pasajero que el obligado posea, como por ejemplo, call center, mensajería web y mensajería a través de aplicaciones móviles, o mediante la instalación de adhesivos (stickers), visibles a los clientes en oficinas de ventas de pasajes o cualquier otro punto de contacto presencial en el país;

27) Que a través del oficio D.G.A.C. N° 05/0/1233/10051 de fecha 13 de septiembre de 2022, la DGAC informó las sumas que Iberia ha pagado por concepto de tasas de embarque entre los años 2014 y 2021, que van entre los US\$ 1.474.550.- a US\$ 4.754.111.-; como también la cantidad de pasajeros embarcados por Iberia, que pagaron tasas de embarque, entre los años 2014 y 2021, y que van entre los 58.982 a 185.393 pasajeros;

28) Que los testigos presentados por la parte demandada se encuentran contestes en señalar que cuando se compra un ticket o pasaje aéreo, a los pasajeros les llega a su correo electrónico el itinerario del vuelo y la información relativa a los derechos del pasajero. También informan que existen folletos con la información señalada en los counter de atención en el aeropuerto, los que están a disposición de los pasajeros. Además, tanto el Sr. Lagos Morales como el Sr. Jamasmie Silva, reconocen que el instrumento acompañado en el folio 54, titulado como “Folleto Informativo Derechos del Pasajero” corresponde al documento que está a disposición de los consumidores en los counter de atención, el cual fue actualizado en enero de 2022. Asimismo, están contestes en que en el folleto se indica acerca de la devolución de tasas en caso de no verificarse el viaje, a solo requerimiento del pasajero;

**DÉCIMO OCTAVO:** Que entonces, cabe recordar que la presente causa se inició a través de la interposición de una demanda colectiva por interés colectivo de los consumidores, conforme a la cual el Servicio Nacional del Consumidor dedujo las siguientes acciones:

1) Acción contravencional por responsabilidad infraccional por infracción al artículo 3 inciso primero letras a), b), c) y e), al artículo 16 y al artículo 23 de la Ley N° 19.496; y artículo 133 C del Código Aeronáutico.

2) Acción de nulidad por inclusión de cláusulas abusivas en los “Términos y Condiciones” publicitados por el proveedor.





3) Acción in rem verso o de restitución por enriquecimiento injustificado por la supuesta retención de las tasas de embarque de aquellos pasajeros que no embarcaron o de la diferencia en aquellos casos en que el monto pagado fue mayor a aquel pagado por la aerolínea a la DGAC una vez que se verificó el viaje; y

4) Acción de indemnización de perjuicios, como consecuencia de los hechos, conductas e incumplimientos del proveedor y de eventuales daños punitivos;

**DÉCIMO NOVENO:** Que por su parte, la demandada solicita el rechazo de la demanda deducida en su contra, interponiendo excepción de prescripción respecto a la acción contravencional, negando los hechos imputados, alegando la inaplicabilidad del artículo 3 inciso primero letra b) de la Ley N° 19.496 por ser una ley supletoria y por no tratarse de un “servicio ofrecido”, negando asimismo los hechos fundantes de las supuestas infracciones al artículo 3 inciso primero letras c) y e) de la Ley N° 19.496 y afirmando que el artículo 23 de la referida ley no sería aplicable al caso, por también referirse a “los servicios ofrecidos” y a que la misma se referiría a infracciones a la Ley N° 19.496, lo cual no ocurriría en autos. A su vez, expresa que tampoco podría ser fundamento de una acción contravencional por responsabilidad infraccional la inobservancia de una ley distinta a la Ley N° 19.496, en razón de haberla justificado en una vulneración al artículo 133 C del Código Aeronáutico.

Respecto a la nulidad por inclusión de supuestas cláusulas abusivas, señala que el contenido de su página web no puede considerarse como cláusula de ningún contrato, si ello no es incorporado por las partes, agregando que expresamente existen contenidos de la página web que no serían aplicables en Chile.

En cuanto a la acción in rem verso o restitutoria por supuesto enriquecimiento injusto, también solicita su rechazo por no existir un conflicto jurídico que requiera una condena civil, en el entendido de que siempre ha reconocido el derecho a la restitución de los pasajeros. Añade que tampoco se cumplirían con los requisitos de procedencia. Finalmente, en caso que este Tribunal estimara la procedencia de la acción deducida, interpone excepción de prescripción extintiva de 5 años, contados desde que no se verificó el viaje y excepción de compensación con respecto de aquellos pasajeros que pagaron su tasa y verificaron su viaje, pero que al momento del pago ante la DGAC el monto de la tasa era superior al pagado. Por último, alega la defensa de improcedencia de intereses, ya que la norma en que se invoca para fundarlos es el artículo 27 de la Ley N° 19.496 que expresamente los contempla para las restituciones pecuniarias que las partes deben hacerse “en conformidad a esta ley”, lo que no ocurriría en autos, procediendo únicamente el pago de intereses desde que cada pasajero accionara judicialmente en contra de Iberia tras una negativa de ésta al reembolso, en su caso.



Por último, respecto a la acción de indemnización de perjuicios, también solicita su rechazo por no cumplirse con los requisitos de procedencia de la misma. Consecuentemente, expresa que tampoco es procedente el ítem por daños morales colectivos ni por daños punitivos. A su vez, indica que en caso de que la sentencia definitiva ordene a Iberia efectuar indemnizaciones, reparaciones o devoluciones directamente a los beneficiarios, ello no podría realizarse, por no contar con la información suficiente de todos los pasajeros ni por no saber a quiénes efectivamente les corresponde una devolución, considerando sus circunstancias particulares, dado a que ese estudio no se realizaba.

Agrega que, en subsidio, opone la excepción de prescripción extintiva de 5 años, contados desde que no se verificó el viaje, conforme al artículo 2515 inciso primero del Código Civil y la excepción de compensación en los mismos términos señalados con anterioridad;

**VIGÉSIMO:** Que en el caso de autos y de conformidad a lo establecido en el artículo 1698 del Código Civil, corresponde a la actora acreditar la existencia de cada una de las infracciones imputadas a la demandada, como así también, la efectividad de cumplirse con los requisitos de todas y cada una de las acciones deducidas en contra de Iberia;

**VIGÉSIMO PRIMERO:** Que lo primero que es necesario hacer presente, es que conforme a la discusión de autos y considerando la existencia de modificaciones legales tanto de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, como del Código Aeronáutico, será necesario distinguir entre la normativa aplicable y vigente a la fecha de la comisión de las supuestas infracciones, como también habrá que tener en consideración la normativa vigente a la fecha de la interposición y notificación de la demanda, conforme a las solicitudes sujetas a decisión del Tribunal.

Que en este orden de ideas, vale decir que atendido lo dispuesto en el artículo 50 de la Ley N° 19.496, se considerarán de interés colectivo a las acciones que se promueven en defensa de derechos comunes a un conjunto determinado o determinable de consumidores, ligados con un proveedor por un vínculo contractual. En este sentido, cabe recordar que conforme al artículo 1545 del Código Civil “todo contrato legalmente celebrado es una ley para los contratantes, y no puede ser invalidado sino por su consentimiento mutuo o por causas legales”. Luego, el artículo 1438 del mismo cuerpo normativo se encarga de definir qué se entiende por contrato o convención, señalando al efecto que “es un acto por el cual una parte se obliga para con otra a dar, hacer o no hacer alguna cosa. Cada parte puede ser una o muchas personas”;

**VIGÉSIMO SEGUNDO:** Que en el caso de autos, el contrato que vincula a los consumidores con la línea aérea, es el billete, pasaje o ticket aéreo, el cual, al ser



entendido como un contrato de adhesión -en atención a la casi nula participación del pasajero en el establecimiento de sus condiciones o cláusulas- se encuentra particularmente regulado en el Código Aeronáutico, en los artículos 126 y siguientes.

En efecto, conforme estipula el artículo 127 del referido cuerpo normativo, el transportador, esto es, la aerolínea, está obligado a efectuar el transporte en la fecha, horario y demás condiciones estipuladas, no obstante poder suspender, retrasar y cancelar el vuelo o modificar sus condiciones por razones de seguridad o de fuerza mayor sobrevinientes. Sin perjuicio de ello, “el transportador deberá informar a cada pasajero los derechos que le asisten en los casos de cancelación, retraso del vuelo o denegación de embarque”, de acuerdo a las condiciones previstas en el Capítulo V del referido código.

Por su parte, el artículo 131 del Código Aeronáutico señala expresamente el contenido mínimo que debe tener el billete de pasaje: a) Lugar y fecha de expedición; b) Nombre del pasajero y del transportador o transportadores; c) Puntos de partida y de destino, precio y clase del pasaje; y d) La explicitación clara de las condiciones, restricciones y limitaciones a que está sujeto y de todos los derechos contemplados en el capítulo respectivo; para luego indicarse que el billete de pasaje hace fe de la celebración y de las condiciones del contrato de transporte.

A su vez, en atención a la discusión de autos, el inciso final del artículo 131 del Código Aeronáutico dispone que “El transportador, sus agentes autorizados y los explotadores de aeródromos y aeropuertos estarán obligados a informar a los pasajeros los derechos que establece este título, en conformidad a las condiciones que establezca la Junta de Aeronáutica Civil, previa consulta al Servicio Nacional del Consumidor. Lo anterior se entenderá sin perjuicio de que el transportador estará obligado a poner a disposición de los pasajeros folletos informativos con especificación de sus derechos, en un lugar visible de las oficinas de venta de pasajes y en los mostradores de los aeropuertos”, obligación exigible una vez transcurridos 2 meses desde la publicación en el Diario Oficial de la Ley N° 21.398 que establece medidas para incentivar la protección de los derechos de los consumidores, esto es, a partir del 24 de febrero de 2022, según señala su respectivo artículo segundo transitorio.

Con anterioridad, el inciso vigente señalaba que “el transportador estará obligado a tener a disposición de los pasajeros folletos informativos con especificación de sus derechos, en un lugar visible de sus oficinas de venta de pasajes y en los mostradores de los aeropuertos”.

En este mismo sentido, dentro de los derechos a informar que se encuentran contenidos en el Capítulo V del Código Aeronáutico está la cesión del derecho a ser transportado en vuelo de cabotaje, derecho a retracto, derechos en caso de



denegación de embarque y el derecho a la restitución de la tasa de embarque en caso de no verificarse el viaje, entre otros;

**VIGÉSIMO TERCERO:** Que en este orden de ideas, hasta antes de la entrada en vigencia “general” de la Ley N° 21.398, esto es, hasta el 24 de diciembre de 2021, el artículo 133 C del Código Aeronáutico disponía que “en caso de no verificarse el viaje, ya sea por causas imputables al transportador, al pasajero o por razones de seguridad o de fuerza mayor sobrevinientes, las tasas, cargas o derechos aeronáuticos que hubiere pagado el pasajero deberán restituirse a su solo requerimiento en cualquier oficina del transportador aéreo o a través de su sitio web”, lo cual dista del actual artículo 133 C, que obliga al transportador a restituir las tasas dentro del plazo de 10 días, con o sin requerimiento del pasajero y a través del mismo medio utilizado para pagar el billete de pasaje.

Que finalmente, conforme dispone el artículo 133 F del Código Aeronáutico “Las acciones individuales o colectivas destinadas a sancionar las infracciones a las normas contenidas en este párrafo y a la obtención de las prestaciones, reparaciones e indemnizaciones que en él se establecen, se tramitarán conforme al procedimiento y ante los tribunales señalados en el Título IV de la ley N° 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores, y para efectos de lo dispuesto en esta ley, será también competente, a elección del pasajero, el tribunal de su domicilio”;

**VIGÉSIMO CUARTO:** Que en cuanto a la responsabilidad del transportador, el artículo 142 del Código Aeronáutico, estipula que en “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”. Por último, cabe hacer presente que las acciones relativas a la responsabilidad aeronáutica, prescribirán en el plazo de un año contado desde el día de los hechos, desde el día en que la aeronave llegó a su destino o desde que el transporte fue interrumpido, según el caso, conforme lo estipula el artículo 175 del Código Aeronáutico;

**VIGÉSIMO QUINTO:** Que por otro lado, cabe destacar que conforme lo dispone el artículo 2 bis de la Ley N° 19.496, las normas de la ley no serán aplicables a las actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución y comercialización de bienes o de prestación de servicios reguladas por leyes especiales, salvo: “a) En las materias que estas últimas no prevean; b) En lo relativo al procedimiento en las causas en que esté comprometido el interés colectivo o difuso de los consumidores o usuarios, y el derecho a solicitar indemnización mediante dicho procedimiento; y...”

Que de lo anterior, se concluye que no obstante la existencia de una ley especial, la Ley N° 19.496 se sigue aplicando respecto de todo lo que el Código



Aeronáutico no discipline, como así también, cuando haya interés colectivo comprometido y se pretenda una indemnización de perjuicios, como ocurre en el caso de marras.

En efecto, la propia Junta Aeronáutica Civil en su página web (<http://www.jac.gob.cl/derechos-y-obligaciones-del-pasajero/>) expresa que “El contrato de transporte aéreo está regulado en el Código Aeronáutico y si el vuelo es internacional, rige el Convenio de Montreal de 1999, en aquellas materias que regula dicho convenio. En lo no previsto en esos cuerpos legales, rige supletoriamente la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores”. Especialmente, en lo referente a la relación de consumo que se genera entre el pasajero y la línea aérea y los derechos básicos e irrenunciables que la referida ley consagra;

**VIGÉSIMO SEXTO:** Que por último, vale decir que conforme estipula el artículo 1 de Decreto N° 172 que aprueba el Reglamento sobre Tasas y Derechos Aeronáuticos “el uso de los aeródromos públicos de dominio fiscal y de los servicios de ayuda y protección a la navegación aérea estará afecto al pago de las tasas aeronáuticas que determine el presente reglamento”; siendo la única entidad facultada para cobrar y percibir las tasas y derechos aeronáuticos, la Dirección General de Aeronáutica Civil.

Que las tasas y derechos para vuelos internacionales establecidos en moneda nacional podrán ser pagados en su equivalente en dólares de los Estados Unidos. En particular, según dispone el artículo 60 del mismo cuerpo normativo, los pasajeros que se embarquen en los aeropuertos y aeródromos del país, pagarán derechos por el uso de las instalaciones, servicios y facilidades de los terminales aéreos, cuyo valor dependerá de si se trata de un vuelo nacional o internacional, la categoría del aeropuerto o aeródromo y la distancia del destino del vuelo. Dicho de otro modo, estos derechos gravan el uso de las instalaciones, servicios y facilidades de dichos terminales aéreos, los que “serán de cargo del pasajero y deberán ser cobrados por las empresas aéreas, de acuerdo a las instrucciones que les imparta la Dirección General de Aeronáutica Civil”.

Por último, el artículo 9 de la Ley N° 16.752 que fija la Organización y Funciones y establece disposiciones generales a la Dirección General de Aeronáutica Civil, dispone que “Las empresas de transporte aéreo cobrarán y percibirán las tasas que, en conformidad al reglamento, deban pagar los pasajeros. Dentro de los primeros quince días del mes siguiente a su percepción, las sumas que por este concepto perciban dichas empresas deberán ser remitidas a la Dirección”;

#### **I.- En cuanto a la Querella Infraccional**

**VIGÉSIMO SÉPTIMO:** Que conforme lo que se ha ido analizando precedentemente, existe norma expresa que faculta a este Tribunal a conocer de las



acciones colectivas destinada a sancionar las infracciones a los derechos contenidos en el párrafo 1, del transporte de pasajeros y sus derechos, del Capítulo V del Código Aeronáutico, correspondiendo solo determinar en qué casos resulta necesario aplicar la Ley N° 19.496, de conformidad al carácter supletorio que es mencionado en su artículo 2 bis.

Consecuentemente, corresponderá analizar cada una de las imputaciones efectuadas por SERNAC a Aerolíneas Iberia;

**VIGÉSIMO OCTAVO:** Que la primera imputación efectuada por el demandante, dice relación con la infracción de la demandada al artículo 3 inciso primero letra a) de la Ley N° 19.496, esto es, a “La libre elección del bien o servicio. El silencio no constituye aceptación en los actos de consumo”, por cuanto solo existiría libertad contractual en la medida de que el contratante esté debidamente informado, alegando en definitiva, que Iberia obstaculizaría y restringiría la facultad de los consumidores a obtener la restitución de las sumas pagadas por concepto de tasas de embarque o de sus diferencias en relación a las fechas de compra y de verificación del viaje, imponiendo condiciones no informadas, contrarias a la legislación o cobros de gestión; además de no disponer de un mecanismo a través del cual los consumidores puedan realizar la solicitud de restitución; todo lo cual, en caso de haberse sabido de antemano habría hecho que los consumidores no hubieran contratado con Iberia, según expresa SERNAC.

Que lo primero que es necesario considerar referente a las alegaciones planteadas, es que la relación existente entre un pasajero y la aerolínea Iberia se encuentra sometida a lo estipulado en el contrato de transporte aéreo, el cual, a su vez, está regulado por las disposiciones del Código Aeronáutico, como ya se mencionó. En este sentido, y siendo de carga del demandante acreditar sus alegaciones, cabe destacar que no se acompañó pasaje o documento alguno en el que se ejemplificara cuáles son las condiciones o términos que los pasajeros se ven obligados a aceptar, considerando el carácter de contrato de adhesión que ostentan.

Que dicho lo anterior, la única “conducta” a evaluar a fin de determinar si la demandada cumple o no con la normativa, en relación a la prueba rendida y alegaciones planteadas, es conforme a los reclamos expuestos en su demanda y respecto a la fiscalización efectuada en la página web de la demandada;

**VIGÉSIMO NOVENO:** Que respecto a los reclamos efectuados, esta Magistratura estima que no resulta procedente dar por acreditados los hechos expuestos por los consumidores, por la sola circunstancia de haber efectuado un reclamo, ya que con ello se vulnera el principio básico a la legítima defensa de Iberia, estableciendo responsabilidad a un proveedor antes de que exista incluso un debido proceso, lo que a todas luces resulta improcedente.



En este orden de ideas, y según fuere señalado en los hechos que se tuvieron por acreditados en el considerando décimo séptimo, Iberia acompañó la prueba necesaria, no objetada por el demandante, con la finalidad de exponer que en prácticamente todos los casos se procedió a la devolución de las tasas de embarque requeridas, justificando debidamente cuándo la solicitud del reclamante era rechazada; por lo que en definitiva, no es posible tener por acreditada una conducta generalizada de la demandada referente a que obstaculiza la facultad de solicitar la devolución de las tasas de embarque cuando ella es requerida.

Que sin perjuicio de lo anterior, cabe hacer presente que no existe constancia de que los reclamantes hayan quedado disconformes con las respuestas entregadas o que, no obstante haberse indicado que se efectuaría el reembolso, éste no se haya efectuado, por lo que, en definitiva, no resulta factible imputar lo alegado a la demandada, con los antecedentes de que se dispone.

Por su parte, respecto a que no existiría un mecanismo a través del cual se pueda solicitar la restitución de las tasas de embarque, como de las diferencias que se pudieran producir, lo cierto es que el Código Aeronáutico, como fuere reseñado precedentemente, en su artículo 133 C del Código Aeronáutico vigente a la fecha de los reclamos, esto es, hasta marzo de 2021, sólo contemplaba que las tasas de embarque iban a restituirse al solo requerimiento del pasajero “en cualquier oficina del transportador aéreo o a través de su sitio web”, siendo por tanto ella, la única obligación a la que una aerolínea se encontraba obligada. Dicho de otro modo, la propia ley no contemplaba mecanismo alguno para solicitar la devolución de las tasas por parte de los consumidores, solo exigiéndose que ello debía efectuarse en cualquier oficina o en el sitio web del proveedor, por lo que difícilmente puede imputarse dicha alegación a Iberia, por cuanto no existe obligación legal que la sustente. Razones por las cuales se desestimará la infracción deducida;

**TRIGÉSIMO:** Que la segunda imputación dice relación con la infracción al artículo 3 inciso primero letra b) de la Ley N° 19.496, esto es, al “derecho a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos, y el deber de informarse responsablemente de ellos”, la que fundamenta específicamente en la información respecto al derecho de los consumidores de solicitar la restitución de la tasa de embarque ya mencionado, que a juicio del demandante, constituye información básica comercial a la que el proveedor está obligado a suministrar, conforme al artículo 127 del Código Aeronáutico y que no estaría siendo informada adecuadamente.

Que cabe reiterar que conforme a la prueba rendida, esta magistratura desconoce si en el contrato de transporte aéreo se entrega algún tipo de información



referente a las tasas de embarque, precisamente, por no haberse acompañado documento alguno tendiente a ello.

Por su parte, respecto a la información contenida en la página web, resulta necesario hacer presente que las alegaciones indicadas por el demandante solo se fundan en la fiscalización hecha por el propio servicio, cuya acta se encuentra acompañada a los autos.

Dicho lo anterior, cabe hacer presente que, conforme al artículo 131 del Código Aeronáutico, el legislador además de indicar el contenido mínimo que debía contener el billete de pasaje, también estableció la obligación del transportador de poner a disposición de los pasajeros folletos informativos con especificación de sus derechos en un lugar visible de sus oficinas de venta de pasajes y en los mostradores de los aeropuertos, obligación contenida no solo en el artículo vigente a la fecha de la fiscalización, sino también en el actual; derecho entre los que se encuentra el contenido en el artículo 133 C del mismo cuerpo legal, esto es, la restitución del monto pagado por concepto de tasa de embarque, a su solo requerimiento, en caso de no haberse verificado el viaje, cualquiera sea su razón.

Que llegados a este punto, a criterio de esta Magistratura, la única obligación legal expresa que tenía el proveedor referente a la información comercial básica, era la de tener la información relativa a los derechos del pasajero a disposición de ellos en las oficinas de venta de pasajes y en los mostradores de los aeropuertos, lo que conforme a la documental acompañada y testimonial rendida, se encuentra ampliamente acreditado.

En particular, respecto a la página web, el mismo demandante menciona que la página contiene un documento adjunto donde se ilustra acerca del derecho a la restitución de las tasas, manifestando que el problema sería el acceso al documento, por cuanto el nombre del mismo, es decir, “Derechos de pasajero - Versión imprimible en PDF”, podría acarrear confusiones. Frente a esto, vale señalar que esta sentenciadora no comparte la apreciación del SERNAC, por ser evidente que se cumple con entregar la información en la página web, lo cual se desprende del propio libelo. Asimismo, cabe señalar que presumiéndose la ley conocida por todos, no resulta razonable justificar un eventual desconocimiento del derecho por existir un acceso a un documento, a juicio del demandante, confuso, sin que ello se encuentre válidamente acreditado.

Que las demás imputaciones efectuadas referentes a que el proveedor niega la restitución de las tasas, en especial cuando fueron adquiridas mediante canje de puntos u ofertas de fidelización, o que las niega por no haberse verificado el viaje por una razón atribuible al consumidor, o que exige cargos por gestión o que niega la solicitud alegando el incumplimiento de un plazo no informado previamente; tal como





se indicó en el considerando vigésimo noveno, con la prueba rendida en autos, no es posible tener por acreditada ninguna de las imputaciones señaladas, por lo que serán desestimadas.

Conforme a lo expresado, no resulta dable estimar que Iberia no haya cumplido con el derecho contenido en el artículo 3 inciso primero letra b) de la Ley N° 19.496, más cuando cumple cabalmente con la normativa sectorial aplicable al caso;

**TRIGÉSIMO PRIMERO:** Que la siguiente infracción imputada a Iberia, corresponde al artículo 3 inciso primero letra c) de la Ley N° 19.496, esto es, “El no ser discriminado arbitrariamente por parte de proveedores de bienes y servicios”, por cuanto la demandada entregaría soluciones o alternativas dispares a los consumidores, no existiendo justificación ni criterios objetivos que fundamenten dicha desigualdad en la respuesta a los reclamos presentados por los consumidores afectados.

A su respecto, resulta necesario señalar que al menos del análisis de las respuestas efectuadas por Iberia a los reclamos acompañados a los autos, no se desprende que existan soluciones dispares o discriminaciones arbitrarias en situaciones análogas. Por el contrario, a un gran porcentaje de los reclamos se le indicó que se procedía al reembolso, más allá de que en varios de ellos los montos solicitados no coincidían con los montos pagados, quedando de manifiesto que se realizó una investigación caso a caso, en atención a las aristas que ellos pudieran tener, como por ejemplo, haber viajado de Santiago al extranjero, pero no haber usado el pasaje de regreso y aun así solicitar la devolución de la tasa, o haber adquirido el pasaje por otra aerolínea, casos en los cuales resulta lógica la negativa de la devolución.

Así las cosas, no constando la existencia de una infracción a la norma señalada, se desestimará la alegación incoada;

**TRIGÉSIMO SEGUNDO:** Que SERNAC también imputa a la demandada, una infracción al artículo 3 inciso primero letra e) de la Ley N° 19.496, esto es, “El derecho a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor, y el deber de accionar de acuerdo a los medios que la ley le franquea”, por cuanto Iberia no habría reparado adecuada y oportunamente a los consumidores afectados, al no haber realizado la devolución de los dineros tantas veces referido.

Que a su respecto, conforme lo que se ha ido exponiendo, cabe reiterar que el artículo 133 C del Código Aeronáutico vigente a la fecha de los reclamos, no contemplaba plazo alguno para realizar la restitución de los dineros, siendo la única condición, que el pasajero lo requiriera. En este sentido, y como también ya se indicó, no existe constancia alguna en autos de que Iberia haya denegado la restitución de los



dineros sin una justificación razonable -independiente de que los hechos señalados por el reclamante y proveedor sean o no efectivos, lo que a esta sentenciadora no le consta-.

En cuanto a que Iberia aplicaría plazos arbitrarios y excesivamente extensos para realizar la devolución de las sumas, si bien se reitera que legalmente no existe plazo para ello, cabe hacer presente que la mayoría de los reclamos fueron deducidos en plena época de pandemia por Coronavirus, situación que también señala Iberia, por lo que resulta razonable presumir que las devoluciones no se realizaron con celeridad, debido a la contingencia mundial.

Finalmente, respecto a que la demandada establece gastos de gestión para concretar la devolución de las tasas, como ya se indicó, no encontrándose ello acreditado en autos, se desestimaré la alegación, como así también lo referente a la infracción al artículo señalado.

A mayor abundamiento, preciso es aclarar que el referido derecho a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales, nada tiene que ver con un eventual incumplimiento de una obligación impuesta por la ley para el proveedor, puesto que solo en caso de su vulneración podría atribuirse algún tipo de responsabilidad que implique una reparación o indemnización por los daños ocasionados, no debiéndose confundir la obligación legal de restitución de los montos pagados por concepto de tasa de embarque, con la eventual responsabilidad de una aerolínea por la negativa a restituir los montos, que pudiere generar daños indemnizables a los consumidores;

**TRIGÉSIMO TERCERO:** Que el demandante también sostiene que existe una infracción al artículo 16 de la Ley N° 19.496, esto es, por la existencia de cláusulas abusivas. En efecto, el referido artículo señala que no producirán efecto alguno en los contratos de adhesión las cláusulas o estipulaciones que se mencionan. En particular, SERNAC alega que de la revisión de las cláusulas contenidas en la página web de la demandada, mediante las cuales se regularían los términos y condiciones del servicio de transporte aéreo que presta.

Frente a esto, si bien se analizará con mayor detención lo que a ello se refiere cuando se analice la procedencia de la acción de nulidad por inclusión de cláusulas abusivas, de momento baste señalar que se desestima la imputación señala, por no existir contrato alguno acompañado a los autos y mucho menos existe constancia en la causa de que en los contratos de transporte aéreo se establezca que las indicaciones señalas en la página web de Iberia, se entienden como parte integrante de los mismos;

**TRIGÉSIMO CUARTO:** Que asimismo, SERNAC indica que la demandada infringió el artículo 23 de la Ley N° 19.496, es decir, “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”, en atención a que Iberia no habría cumplido con su deber de profesionalidad al contar con canales de comunicación deficientes, los que no se encontrarían disponibles para atender los reclamos y consultas de los consumidores y al no disponer de un mecanismo a través del cual los consumidores puedan realizar la solicitud de restitución de las tasas.

A su respecto, es necesario señalar que a juicio de esta Magistratura, no se encuentra acreditado en autos que la demandada cuente con canales de comunicación deficientes, más aun cuando consta otra acta de fiscalización efectuada por SERNAC a la página web de Iberia y a sus redes sociales, de fecha 04 de mayo de 2020, que no arrojó infracción alguna.

Por su parte, en cuanto al mecanismo señalado para efectos de que los consumidores soliciten la restitución de las tasas, no siendo ello una obligación legal, como ya se mencionó, se rechazará la infracción imputada;

**TRIGÉSIMO QUINTO:** Que finalmente, el demandante alude a la existencia de una infracción al artículo 133 C del Código Aeronáutico, o sea, a que “en caso de no verificarse el viaje, ya sea por causas imputables al transportador, al pasajero o por razones de seguridad o de fuerza mayor sobrevinientes, las tasas, cargas o derechos aeronáuticos que hubiere pagado el pasajero deberán restituirse a su solo requerimiento en cualquier oficina del transportador aéreo o a través de su sitio web”, obligación por parte de Iberia que, a juicio del demandante, no se estaría dando cumplimiento por negar la referida restitución y al retener los montos pagados por este concepto y las diferencias producidas a favor de todos aquellos que compraron pasajes aéreos con una tasa determinada y cuyo viaje se concretó con posterioridad a la aplicación de las rebajas a las tasas aplicadas por la autoridad. Además, reitera que Iberia obstaculiza y restringe la restitución al imponer condiciones no informadas o contrarias a la legislación vigente y al no disponer de un mecanismo para que los consumidores soliciten la restitución de los dineros.

Que para fundamentar sus alegaciones, SERNAC citó el reclamo N° R2017W1543327, el cual, como se indica en el considerando décimo séptimo N° 10, tuvo por acreditado que Iberia informó al demandante sobre el hecho de haberse acogido el reclamo, no existiendo, como ya se mencionó, constancia alguna de que la aerolínea haya denegado el pago respectivo, por causas no justificadas. Asimismo, tampoco se encuentra acreditado en autos que Iberia obstaculiza y restringe el derecho a la restitución, imponiendo condiciones no informadas o contrarias a la ley.

Por último, respecto a la inexistencia de un mecanismo para los consumidores a fin de solicitar las devoluciones de las tasas de embarque, por economía procesal,



esta sentenciadora se remite a lo ya expuesto con anterioridad, en el sentido de que no corresponde a una obligación legal, no siendo por tanto válido para SERNAC, exigir algo extra a lo requerido por la ley. Razones por las cuales se desestimaré la alegación incoada, rechazándose en consecuencia, la acción contravencional por responsabilidad infraccional;

**TRIGÉSIMO SEXTO:** Que a mayor abundamiento, aun en caso de que se estimara que Iberia infringió alguna de las disposiciones señaladas, es necesario considerar, que el artículo 26 de la Ley N° 19.496, vigente a la fecha de parte de las supuestas infracciones imputadas, disponía que “las acciones que persigan la responsabilidad contravencional que se sanciona por la presente ley prescribirán en el plazo de seis meses, contado desde que se haya incurrido en la infracción respectiva”; el que fue ampliado en el año 2018, por la Ley N° 21.081, a 2 años, estableciéndose además en esa reforma, que las acciones civiles “prescribirán conforme a las normas establecidas en el Código Civil o leyes especiales”. Sin perjuicio de lo anterior, cabe destacar que el referido plazo de prescripción de 2 años, conforme al artículo primero transitorio de la Ley N° 21.081, comenzó a regir 6 meses después de su publicación, esto es, a partir del 13 de marzo de 2019, por lo que las eventuales infracciones a la Ley N° 19.496 cometidas hasta el 12 de marzo de 2019, continuaban prescribiendo en el plazo de 6 meses desde la infracción.

De este modo, aun en el caso de que efectivamente Iberia no hubiese dado solución a los reclamos efectuados por don Juan José Quijano Claro o por doña Beatriz Díaz Fernández (no todos), y en general, a cualquier otro reclamo efectuado con anterioridad al 12 de marzo de 2019, con las eventuales infracciones a la Ley N° 19.496; las acciones tendientes a declarar su respectiva infracción, estarían prescritas.

Luego, respecto a los restantes reclamos presentados por SERNAC, vale decir que correspondería aplicar el nuevo plazo de prescripción, esto es, que las acciones que persigan la responsabilidad contravencional prescribirán en el plazo de dos años, contado desde que haya cesado en la infracción respectiva. En este sentido, y aun en el caso de que Iberia no haya dado una respuesta satisfactoria a los reclamos de los consumidores -lo cual no consta en autos, sino que por el contrario-, con la prueba rendida, no es posible esclarecer en cada uno de los casos cuándo cesó la supuesta infracción, para efectos del cómputo del plazo, como tampoco es posible determinar por cuánto tiempo pudo estar suspendido el término por haberse efectuado el respectivo reclamo. En consecuencia, difícilmente podría declararse la prescripción de las acciones a su respecto, por falta de antecedentes;

**II.- En cuanto a la Acción de nulidad por inclusión de cláusulas abusivas.**



**TRIGÉSIMO SÉPTIMO:** Que asimismo, SERNAC interpuso acción de nulidad por inclusión de cláusulas abusivas, fundado en que tras la fiscalización efectuada por el Servicio a la página web de Iberia, el día 16 de noviembre de 2021 -sitio web que contendría información respecto a los términos, condiciones y modalidades de la contratación de los servicios-, habrían encontrado una serie de cláusulas abusivas que divide en grupos:

1) Cláusulas que deben ser ajustadas en razón de que no informan derechos en favor de los consumidores, consagrados en el Código Aeronáutico y que deberán ser declaradas nulas por infringir el artículo 16 letra g) de la Ley N° 19.496, esto es, por estar “en contra de las exigencias de la buena fe”.

2) Cláusulas que establecen una renuncia de derechos legales irrenunciables.

3) Otras cláusulas que deberán ser igualmente declaradas nulas por razones distintas a las esgrimidas anteriormente, por ejemplo, por ambigüedad de las mismas, limitando la responsabilidad del transportador por incumplimiento y vulnerando el artículo 16 letra e) de la Ley N° 19.496; por vulneración al artículo 16 letra d) de la Ley N° 19.496, es decir, por invertir la carga de la prueba en perjuicio del consumidor; por infracción al artículo 16 letra g) de la Ley N° 19.496 ya mencionada; por infracción al artículo 12 A de la Ley N° 19.496, respecto a que en “contratos celebrados por medios electrónicos... o cualquiera otra forma de comunicación a distancia, el consentimiento no se entenderá formado si el consumidor no ha tenido previamente un acceso claro, comprensible e inequívoco de las condiciones generales...”; por infringir el artículo 16 letra g) de la Ley N° 19.496, respecto a que se obligaría al consumidor a renunciar a los derechos que expresamente le confiere el Código Aeronáutico;

**TRIGÉSIMO OCTAVO:** Que en atención a lo que se ha ido exponiendo, resulta relevante señalar que el artículo 16 de la Ley N° 19.496 parte indicando que “No producirán efecto alguno en los contratos de adhesión las cláusulas o estipulaciones...”, siendo por tanto requisito indispensable para estimar que existen cláusulas abusivas, la existencia de un contrato de adhesión. En este orden de ideas, tal y como ya se explicó, el contrato de adhesión del caso de marras corresponde al pasaje aéreo, cuyo contenido no ha sido acreditado por el demandante en autos, no obstante ser de su carga el acreditar sus alegaciones.

En consecuencia, refiriéndose las supuestas cláusulas abusivas únicamente al contenido de la página web de la demandada, no constando que las mismas sean parte del contrato de transporte aéreo suscrito entre el proveedor y los consumidores, independiente de las alegaciones señaladas y de su eventual veracidad, se procederá a rechazar la acción impetrada, por ser improcedente en los términos planteados;



**III.- En cuanto a la Acción in rem verso o Restitutoria por Enriquecimiento Injustificado.**

**TRIGÉSIMO NOVENO:** Que en cuanto a “la acción de in rem verso o de repetición, es la que corresponde a quien ha experimentado un empobrecimiento injustificado para obtener una indemnización de aquel que se ha enriquecido a su costa sin causa. Esta acción es personal, pues procederá contra el obligado a la indemnización, esto es, la persona que ha obtenido el enriquecimiento. Es netamente patrimonial pues persigue una indemnización, que normalmente será la restitución de lo que ha recibido el enriquecido. Como tal, es una acción perfectamente renunciable, cedible y transmisible, tanto es su legitimación activa como pasiva, y prescriptible. No habiéndose señalado plazo especial, prescribe en 5 años. Si bien lo normal será que se intente como acción, no hay inconveniente para oponerla como excepción si el actor pretende con el proceso obtener un enriquecimiento injustificado. Para que prospere la pretensión del empobrecimiento, la doctrina exige la concurrencia de cinco requisitos: 1.- Que una persona experimente un empobrecimiento; 2.- Que otra obtenga un enriquecimiento; 3.- Una relación de causalidad entre ambas; Estos tres requisitos los refundiremos en uno solo: el enriquecimiento y empobrecimiento recíprocos; 4.- Carencia de causa; y 5.- La acción de re in verso subsidiaria” (René Abeliuk Manasevich, op. Cit. Tomo I, págs. 195, 196).

Por su parte, Meza Barros sostiene que “para reparar la “injusta lesión” que supone el enriquecimiento, sólo cabe un remedio: dotar a la víctima de una acción para obtener la reparación contra el injustamente enriquecido y reputar el enriquecimiento sin causa como una fuente de obligaciones. Esta acción se denomina de in rem verso”.

Ambas definiciones introducen las expresiones “indemnización” y “reparación”, pero, en definitiva, ambos autores coinciden que el objetivo de la acción está limitado por el monto del enriquecimiento obtenido por el demandado, “por lo que lo lógico sería atender a éste en primer lugar” (Mencionados en Díaz García- Huidobro, María Florencia. Memoria de Prueba para Optar al Grado de Licenciado en Ciencias Jurídicas y Sociales de la Universidad de Chile”. Stgo-2012, citados en considerando octavo de sentencia de causa Rol 934-2016 de la Corte de Apelaciones de Puerto Montt).

En definitiva, la acción de in rem verso funda su existencia en el provecho obtenido por el patrimonio de una persona a costa de la otra, la cual se empobrece. Es decir, el carácter injustificado del desequilibrio económico es lo que da lugar a la obligación de restituir y ello, por quien no tiene causa jurídica que lo justifique para retener;



**CUADRAGÉSIMO:** Que como se esbozó, la doctrina ha formulado, en términos generales, las condiciones del enriquecimiento sin causa y los requisitos que hacen procedente la acción de in rem verso, las que se traducen en: a) que una persona se haya enriquecido; b) que haya un empobrecimiento correlativo de otra; c) que el enriquecimiento sea injusto, ilegítimo o sin causa; y d) que la víctima no tenga otro medio que la acción de in rem verso para obtener la reparación;

**CUADRAGÉSIMO PRIMERO:** Que la presente acción, según estima el demandante, estaría fundada en el artículo 133 C del Código Aeronáutico, por cuanto si por cualquier razón el consumidor no realiza el viaje, el dinero previamente pagado por él por concepto de tasa de embarque no será cobrado por la autoridad aeronáutica, permaneciendo en el patrimonio de la empresa prestadora de servicios aéreos que previamente ya realizó el cobro respectivo, lo cual produciría, a su juicio, un enriquecimiento sin causa.

Que dicho lo anterior, cabe recordar que las tasas de embarque corresponde a un impuesto cobrado por las empresas aéreas, por el uso de las instalaciones, servicios y facilidades de los terminales aéreos efectuado por los pasajeros, para luego ser enterados a la autoridad competente, esto es, la Dirección General de Aeronáutica Civil, según sus instrucciones y conforme a los acuerdos de pago que puedan existir entre aquella y las aerolíneas; montos que se encuentran establecidos en el Decreto N° 172 del Ministerio de Defensa, publicado el 10 de abril de 1974, cuya última reforma efectuada por el Decreto N° 257 del mismo ministerio, publicado el 28 de agosto de 2019 y con vigencia a partir del 01 de septiembre de 2019, precisamente modificó el valor de las tasas de embarque, tanto de vuelos nacionales como internacionales, quedando establecida para este último caso, en la suma de US\$25 cuando el destino esté a más de 500 kms. del aeropuerto de embarque. A solo modo ilustrativo, y considerando las fechas de los reclamos que constan en autos, el valor de las tasas de embarque para vuelos internacionales de más de 500 kms., como los que realiza Iberia, ascendía a US\$26, valor que estuvo vigente entre el 02 de octubre de 2018 hasta el 01 de septiembre de 2019, conforme lo señalado precedentemente;

**CUADRAGÉSIMO SEGUNDO:** Que en este orden de ideas, resulta necesario preguntarse si Iberia se enriqueció al estar obligado a cobrar las tasas de embarque que correspondían y luego, al no verificarse un viaje, mantuvo esos dineros en sus arcas, por no corresponder pagarlos a la DGAC.

Que a juicio de esta sentenciadora, en relación al caso de autos, el enriquecerse necesariamente implica una apropiación de algo que con anterioridad no estaba en su patrimonio. En efecto, conforme al uso común de la palabra, la RAE estima que “apropiar” implica hacer algo propio de alguien, en este caso, el dinero cobrado por concepto de tasas de embarque, que al no verificarse el viaje, no es



entregado a la autoridad. Entonces, la consulta es: ¿Puede entenderse que esos dineros son parte del patrimonio de Iberia, el que se habría visto aumentado por ellos, si conforme a la ley vigente a la fecha de los reclamos, las aerolíneas se encontraban obligadas a restituirlos al sólo requerimiento de los consumidores? Lo lógico es pensar que si el proveedor estaba obligado a devolver las sumas con la sola solicitud del pasajero, situación que la demandada ha reconocido, no resulta dable estimar que Iberia se haya apropiado de dichos fondos, porque ello indudablemente implica que hubiera podido disponer de ellos a su arbitrio, lo que no consta en autos.

Así las cosas, esta magistratura estima que, en los hechos, siendo facultativo para el consumidor el solicitar la devolución de las tasas, puesto que la única obligación legal corresponde a la de restituir los fondos por parte del transportador, existiría una especie de autorización tácita por parte de los pasajeros de que la aerolínea “retenga” o “resguarde” los montos pagados por concepto de tasa de embarque, hasta que ejerza su legítimo derecho, solicitando su restitución.

Consecuentemente, no sería posible considerar que exista un enriquecimiento de la aerolínea demandada;

**CUADRAGÉSIMO TERCERO:** Que respecto al segundo requisito de procedencia de la acción deducida, esto es, que haya un empobrecimiento correlativo de otra, conviene señalar que no es posible afirmar que exista un empobrecimiento de los consumidores cuando a su solo requerimiento las aerolíneas están obligadas a restituir los montos pagados por concepto de tasas. Por lo tanto, es posible concluir que el eventual empobrecimiento alegado está sujeto a la condición de que el consumidor se mantenga inactivo, es decir, sin ejercer el derecho que el artículo 133 C del Código Aeronáutico le otorga, el cual se mantuvo vigente hasta el 24 de diciembre de 2021, fecha de la publicación de la Ley N° 21.398 que modificó la referida norma, otorgando al transportador aéreo un rol activo, por cuanto, aun sin existir requerimiento del pasajero, la aerolínea deberá restituir los dineros dentro del plazo de 10 días, a través del mismo medio utilizado para pagar el pasaje.

Dicho esto, resulta necesario hacer presente que el reclamo más antiguo citado por SERNAC fue presentado el 05 de agosto de 2021, por hechos ocurridos aparentemente el 23 de julio del mismo año, razón por la cual, respecto a los reclamos presentados, era procedente el antiguo artículo 133 C del Código Aeronáutico, derecho que, en efecto, ejercieron, constando en autos las respuestas de Iberia en relación a cada uno de ellos;

**CUADRAGÉSIMO CUARTO:** Que en este mismo orden de ideas, corresponde hacer presente que a la fecha de la presentación y notificación de la demanda, el citado artículo 133 C del Código Aeronáutico ya había sido modificado, otorgándole a las aerolíneas un rol proactivo en la devolución de las tasas, no





existiendo alegación alguna relativa a su eventual infracción por parte de SERNAC, ni mucho menos existiendo prueba que acredite algún tipo de infracción por parte de Iberia a su respecto;

**CUADRAGÉSIMO QUINTO:** Que, finalmente, respecto al último requisito referido a que la víctima no tenga otro medio que la acción de in rem verso para obtener la reparación, y en el entendido de que la “víctima” corresponde al consumidor, tal y como se indicó con anterioridad, el pasajero gozaba del derecho a solicitar la restitución de los montos pagados por concepto de tasas de embarque, el que en la actualidad efectúan autónomamente las aerolíneas, no siendo por tanto efectivo que los consumidores no tengan otro medio para solicitar la devolución de las tasas pagadas.

A mayor abundamiento, sabido es que la ley se presume conocida por todos, por lo que no resultaría procedente alegar el desconocimiento de un derecho y con ello, imputar una falta a un proveedor, el cual, según se ha acreditado, cumplía con la normativa exigida respecto a cómo informar los derechos que tenían los consumidores. Cabe hacer presente, que mediante Resolución N° 218 del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, publicada al 08 de marzo de 2022, o sea, en el período comprendido entre la interposición de la demanda y la notificación la misma, la Junta de Aeronáutica Civil estableció las condiciones en conformidad a las cuales los transportadores, sus agentes autorizados y los explotadores de aeropuertos deberán informar a los pasajeros aéreos los derechos contenidos en el título VIII del Código Aeronáutico -referido a los contratos aeronáuticos- complementando y esclareciendo tanto los temas a informar, como los mecanismos a utilizar.

En consecuencia, no cumpliéndose con ninguno de los requisitos de procedencia de la acción interpuesta, se rechazará la misma, como se indicará en lo resolutivo;

**CUADRAGÉSIMO SEXTO:** Que habiéndose rechazado la acción en comento, se omitirá pronunciamiento respecto a las excepciones de prescripción, compensación e improcedencia de eventuales intereses a los que pudiera condenar la sentencia, opuestas por la demandada, por resultar innecesario;

**IV.- En cuanto a la Acción de Indemnización de Perjuicios.**

**CUADRAGÉSIMO SÉPTIMO:** Que por último, el demandante dedujo demanda de indemnización de perjuicios, fundada el artículo 3 de la Ley N° 19.496, letra e), referente al derecho del consumidor “a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor, y el deber de accionar de acuerdo a los medios que la ley le franquea”, por cuanto Iberia habría causado menoscabo a los consumidores afectados por la no entrega de



información veraz, oportuna y adecuada asociada a un derecho de restitución. Asimismo, imputa una infracción al deber de profesionalidad y a las reglas que regulan la información básica comercial, como también, imputa el hecho de haber retenido la demandada las tasas de embarque y de obstaculizar o restringir el derecho de los consumidores a obtener los importes, incluyendo también cláusulas abusivas en sus términos y condiciones.

Luego, afirma que se cumplirían con todos los requisitos de la responsabilidad civil, que serían: a) una acción u omisión imputable o el incumplimiento contractual (ilicitud); b) la existencia de un daño reparable; y c) que entre la acción imputable y el daño exista una relación de causalidad.

En este sentido, lo primero que resulta necesario indicar es que, dentro de las normas generales de los procedimientos a los que da lugar la aplicación o infracción de la Ley N° 19.496, se menciona en su artículo 50 inciso 6° que “para los efectos de determinar las indemnizaciones o reparaciones que procedan con motivo de denuncias y acciones será necesario acreditar el daño”, y que “asimismo, en el caso de acciones de interés colectivo se deberá acreditar el vínculo contractual que liga al infractor y a los consumidores afectados”. Asimismo, corresponde destacar que el artículo 51 de la misma ley, relativo al procedimiento especial para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores, se dispone en su numeral 2) que “sin perjuicio de los requisitos generales de la demanda, en lo que respecta a las peticiones relativas a perjuicios, bastará señalar el daño sufrido y solicitar la indemnización que el juez determine conforme al mérito del proceso...”. Además, las eventuales indemnizaciones que se determinen podrán extenderse al daño moral siempre que se haya afectado la integridad física o síquica o la dignidad de los consumidores;

**CUADRAGÉSIMO OCTAVO:** Que corresponde tener presente, tal y como menciona el profesor Hernán Corral Talciani, que sólo las acciones de interés colectivo son idóneas para la reclamación de la responsabilidad civil, no así las de interés difuso; aquellas exigen que se trate de un conjunto determinado o determinable de consumidores ligados con un proveedor por un vínculo contractual. Añade que la misma ley requiere para la procedencia de las indemnizaciones o reparaciones, la acreditación del daño y del vínculo contractual que liga al infractor y a los consumidores afectados. Así, estima el referido profesor que “sea que se alegue responsabilidad contractual (por la garantía legal) o extracontractual derivada de una conducta infraccional, los consumidores que pretendan indemnización deben acreditar que estaban ligados al proveedor por un contrato”. Finalmente, agrega que si bien la ley no menciona que deba acreditarse el vínculo causal entre el hecho ilícito y el daño, ello estaría implícito por tratarse de un elemento estructural de la responsabilidad civil (“La responsabilidad por incumplimiento y por productos



peligrosos en la Ley de Protección de los Derechos del Consumidor”, de Hernán Corral Talciani, 2006);

**CUADRAGÉSIMO NOVENO:** Que conforme lo que se ha ido exponiendo y a lo indicado por la doctrina, en materia de derecho de consumo, es posible al menos distinguir 3 tipos de responsabilidad. La primera, corresponde a la responsabilidad contractual, que tiene por fundamento, como es de suponer, un contrato en virtud del cual el consumidor recibe por parte del proveedor un bien o servicio, pagando por ello un precio o tarifa. En este sentido, el incumplimiento de las normas contractuales es la forma más habitual para que se genere responsabilidad del proveedor, pero no la única. Cabe destacar, que está íntimamente ligado con la “garantía legal”, que consiste en otorgar al consumidor un derecho de opción para solucionar el eventual incumplimiento de las obligaciones del proveedor en la venta de un bien o en la prestación de un servicio.

La segunda dice relación con responsabilidad infraccional o contravencional que conforme al artículo 50 inciso 2º de la Ley N° 19.496, es aquella que tiene por objeto sancionar al proveedor que incurre en una infracción de las normas que reglamentan la relación de consumo; responsabilidad que a juicio de esta sentenciadora, es evidentemente objetiva, por cuanto bastaría probar la infracción para dar lugar a esta responsabilidad, no siendo necesario estimar elementos subjetivos como el dolo o la culpa infraccional, sin perjuicio de las excepciones expresas de señala la misma ley, relativo a elementos subjetivos.

Por último, si bien parte de la doctrina estima que la responsabilidad infraccional corresponde a la responsabilidad extracontractual o que se encuentra inmersa en ella, por lo que consecuentemente sólo existiría la responsabilidad infraccional y la contractual, lo cierto es que la responsabilidad extracontractual es posible encontrarla en aquellos casos en que el incumplimiento no deriva de las obligaciones del contrato y que normalmente se producirá como consecuencia de una infracción a la Ley N° 19.496 que acarree daños. En efecto, si bien en ella media un contrato entre las partes, la responsabilidad no se genera por un incumplimiento puntual de las reglas específicas de dicho contrato (entregar la cosa o prestar el servicio / pagar el precio o tarifa), sino de aquellas relacionadas con lo que denominamos “Deberes de Corrección”, derivados de la buena fe que rodea el acervo contractual (“La Responsabilidad En La Ley De Protección Del Consumidor”, Agustín Domingo Silva Almarza, Memoria para optar al grado de Licenciado en Ciencias Jurídicas y Sociales, Universidad de Chile, 2013);

**QUINCUAGÉSIMO:** Que dicho lo anterior, lo cierto es que de las alegaciones planteadas por SERNAC, no especifica de forma clara qué régimen de



responsabilidad de se le atribuye a Iberia, limitándose a indicar que conforme a sus alegaciones, resultaría procedente establecer la culpa infraccional de la demandada.

Que si bien Iberia entendió que el régimen imputado a su supuesta conducta era de responsabilidad contractual, por cuanto alegó que SERNAC no se pronunció sobre la mora como elemento constitutivo de la misma, y que conforme a lo ya tantas veces mencionado precedentemente, es posible entender que, en efecto, existe un contrato que une a los consumidores determinados o determinables con Iberia, a través del contrato de transporte aéreo, lo cierto es que no se acompañó copia alguna de él, por lo que resulta imposible para esta magistratura conocer sus condiciones y si las mismas fueron o no incumplidas, por lo que no sería procedente estimar que Iberia haya incumplido el contrato existente con sus consumidores;

**QUINCUAGÉSIMO PRIMERO:** Que respecto a la eventual responsabilidad infraccional o contravencional de Iberia, única procedente en atención a las alegaciones efectuadas por SERNAC, resulta necesario reiterar que ninguna de las imputaciones mencionadas por el demandante, idénticas a las mencionadas en la acción infraccional deducida, fueron acreditadas, razón suficiente para estimar que no existe ninguna acción u omisión que haya generado alguna infracción a la Ley N° 19.496, razón suficiente para desestimar la acción de indemnización deducida, como se indicará en lo resolutivo.

A mayor abundamiento, aun en el hipotético caso de haber considerado que existía alguna norma vulnerada y que la responsabilidad infraccional fuera procedente, y que ello haya provocado daño en los consumidores, resulta necesario estimar que el daño (debe ser) significativo, esto es, que exceda las meras molestias o disgustos propios de todo incumplimiento contractual; y previsible, en cuanto debe corresponder a un riesgo que queda dentro del ámbito de protección del contrato. Daño que en definitiva no fue acreditado conforme a todo lo expuesto, ni mucho menos un eventual nexo causal;

**QUINCUAGÉSIMO SEGUNDO:** Que habiéndose rechazado la acción en comento, se omitirá pronunciamiento respecto a las restantes alegaciones de SERNAC, relativas al daño moral colectivo y daños punitivos, por resultar innecesario, como así también respecto a las excepciones subsidiarias deducidas por Iberia, referentes a la prescripción de la acción y a la compensación;

**QUINCUAGÉSIMO TERCERO:** Que atendido lo dispuesto por el artículo 144 del Código de Procedimiento Civil y estimando esta sentenciadora que SERNAC ha tenido motivos plausibles para litigar, no se le condenará en costas.

Por estas consideraciones, y atendido lo dispuesto en los artículos 1438, 1545, 1698 y siguientes del Código Civil; artículos 144, 170, 342 y 426 del Código de Procedimiento Civil; artículos 126, 127, 131 y siguientes Código Aeronáutico;



«RIT»

Foja: 1

artículos 2 bis y 50 y demás pertinentes de la Ley N° 19.496; artículos 1 y 60 del Decreto N° 172 que aprueba el Reglamento sobre Tasas y Derechos Aeronáuticos; y artículo 9 de la Ley N° 16.752 que fija la Organización y Funciones y establece disposiciones generales a la Dirección General de Aeronáutica Civil, se declara:

**I.- QUE SE RECHAZA** la demanda deducida con fecha 19 de enero de 2022, folio 1, en todas sus partes.

**II.- QUE SE EXIME** a la demandante del pago de las costas de la causa.

Notifíquese por cédula a las partes.

Regístrese y archívese en su oportunidad.

**Rol N° C-488-2022**

Pronunciada por doña **Soledad Araneda Undurraga**, Juez Titular.

Autoriza doña **Ximena del Pilar Andrade Hormazabal**, Secretaria Subrogante.

Se deja constancia que se dio cumplimiento a lo dispuesto en el inciso final del art. 162 del C.P.C. En **Santiago, dieciocho de Diciembre de dos mil veintitrés.-**



Este documento tiene firma electrónica  
y su original puede ser validado en  
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: HLFXXKJXHBM