Santiago, veintidós de agosto de dos mil diecinueve.

Vistos:

Que con fecha quince de abril de dos mil diecinueve, la abogada doña Ximena Castillo Faura, actuando en representación de Despegar.com Chile SpA, denunciada y demandada civil en la causa del Juzgado de Policía Local de Arica, Rol 806-2018, por infracción a la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, recurre de queja en contra de los integrantes de la Segunda Sala de la Corte de Apelaciones de Arica, presidida por la Ministro María Verónica Quiroz Fuenzalida e integrada por el Ministro señor Mauricio Silva Pizarro y el Fiscal Judicial señor Juan Escobar Salas debido a que, en su concepto, habrían incurrido en graves faltas y abusos en el pronunciamiento del fallo de segunda instancia, de nueve de abril de dos mil diecinueve, que conociendo del recurso de apelación deducido por la querellante infraccional y demandante civil en contra de la sentencia de primera instancia, la revocaron y en su lugar se decidió acoger la acción contravencional y, en consecuencia, condenar a las denunciadas LATAM Airlines Group S.A. y Despegar.com Chile SpA, a una multa equivalente a treinta y cinco unidades tributarias mensuales, por infracción al artículo 12 de la Ley 19.496; acogiendo además la demanda civil, solo en cuanto se las condenó a pagar al actor la suma de $74.769, por concepto de daño emergente y, $500.000, por concepto de daño moral, mas los reajustes e intereses que precisan, sin costas.

La quejosa denuncia que los señores Ministros recurridos dictaron sentencia incurriendo en graves faltas o abusos, por cuanto se le condenó en lo contravencional y en lo civil, no obstante que, en los razonamientos del fallo, los sentenciadores dejaron establecido que las infracciones e incumplimientos

RXCTMEMGBX

en que se fundamenta provinieron de un error propio de la consumidora. Destaca que la sentencia fue pronunciada en un escenario procesal donde consta el reconocimiento por parte de la usuaria de su error en la digitación de los datos de su compra en la solicitud autogestionada por ella en el sitio web, por lo que la causa directa y eficiente de los supuestos menoscabos, no estuvo en algún incumplimiento por parte de las querelladas y demandadas, sino que en el reconocido y ratificado —por los testigos de la propia actora— error de digitación en la solicitud de compra en que incurrió la actora. Además, refiere que se condenó a su representada, no obstante que tal como el fallo reconoce la actora fue veraz y oportunamente informada —antes de la compra— de todas las características y condiciones del producto o servicio.

Estima que las faltas o abusos se agravan cuando con ello le restan importancia legal a la exposición imprudente de la consumidora a los hechos y obvian que ello exonera a la quejosa, desviando su razonamiento hacia una cláusula del contrato de transporte aéreo, que califican como abusiva respecto del transportador aéreo para así poder condenar. Asimismo la decisión de condena se fundó en una cláusula del contrato de transporte aéreo de pasajeros que fue redactada por la empresa LATAM. En efecto, la cláusula fue o solo pudo ser de la autoría del transportador aéreo, dada su presencia en el contrato de transporte aéreo de pasajeros, no obstante lo cual hace extensiva la condena a la quejosa. Dicha imputación jamás fue realizada respecto de la quejosa, sino que siempre y en todo momento lo fue respecto de LATAM, pues está contenida en el contrato de transporte aéreo de pasajeros, lo cual trae aparejado como consecuencia necesaria que la relación contractual a revisar es la que nace o surge del contrato de transporte aéreo, a saber, la que se produce entre el o la pasajera y la citada aerolínea.

RXCTMEMGBX

Argumenta que la recurrente, por mucho que haya sido la agencia de viajes a través de cuyo intermedio se contrataron los vuelos, no es parte del contrato de transporte aéreo; debido a que su propio giro y las normas del Código Aeronáutico no lo permiten conforme señalan los artículos 126 y 127 del Código Aeronáutico. Finaliza señalando que, al imponerle el pago de las costas del recurso que fue parcialmente acogido, existía un motivo plausible para litigar.

Solicita se deje sin efecto la sentencia recurrida, dictando en su reemplazo una ajustada a Derecho y a los antecedentes de la causa, que la absuelva, rechazando la querella infraccional y la demanda civil deducidas contra Despegar.com Chile SpA.

Con fecha seis de mayo del año en curso, los jueces cuestionados, informando el recurso, señalaron que la decisión impugnada no responde a una falta o abuso grave, sino que se origina por la aplicación de la legislación que regula los derechos de los consumidores. Explican que, si bien el problema se generó al invertir el itinerario la querellante infraccional y demandante civil, asumiendo dicho error, lo reclamado fue que ambos proveedores rechazaron la posibilidad de emplear el segundo tramo que se había contratado, negándole el embarque; que dicha negativa constituía un incumplimiento del servicio de transporte contratado ya que esa negativa respondía una cláusula abusiva, y el error de la consumidora carece de relevancia jurídica asignada por la quejosa. Argumentan que, este último elemento sólo contextualizó la discusión respecto a la cláusula abusiva, refiriendo que la propia Ley del Consumidor le ha conferido a los tribunales en virtud de su artículo 16, la potestad para pronunciarse y declarar que una o más cláusulas no producirán efecto alguno en los contratos de adhesión, cuando se establezca que se encuentra dentro

RXCTMEMGBX

de las hipótesis que la norma describe. Además, sostienen que la quejosa es un proveedor de acuerdo a lo establecido en la propia ley de protección los derechos de los consumidores y fue con quien la actora celebró el contrato de prestación de servicio, cobrando un precio o tarifa portal, sin perjuicio que la actora sabía por estipulación contractual que la ejecución de las obligaciones serían satisfechas por un tercero en este caso LATAM. Lo anterior configura la hipótesis del artículo 43, en el sentido que el proveedor que actúa como intermediario en la prestación de un servicio responderá directamente frente el consumidor por el incumplimiento de las obligaciones contractuales, sin perjuicio de su derecho a repetir contra el prestador de los servicios o terceros que resulten responsables, responsabilidad directa establecida por la ley sin hacer distinción alguna respecto a la naturaleza de dicha responsabilidad.

Con fecha nueve de mayo del año en curso se trajeron los autos en relación.

Con lo relacionado y considerando:

Primero: Que según consta del mérito de los antecedentes, el Juzgado de Policía Local de Arica, absolvió en primera instancia a las querelladas, desestimando las demandas civiles en su contra, al estimarse que no ha existido infracción por parte de las empresas LATAM Airlines Group S.A. y/o Despegar.com SpA.

Los recurridos, conociendo de ese fallo por la vía del recurso de apelación de la denunciante y demandante civil, resolvieron revocar la decisión y acoger la denuncia interpuesta y la demanda civil, condenando a la quejosa a una multa equivalente a 35 unidades tributarias mensuales y a pagar al actor la suma de $74.769, por concepto de daño emergente y, $500.000, por concepto de daño moral.

RXCTMEMGBX

Para ello tuvieron en consideración que la querellada infringió la buena fe objetiva, que importa comportarse en el tráfico comercial de una manera correcta y leal con la contraparte al momento de establecer las condiciones del contrato, evitando establecer de parte del transportista cláusulas que se alejen de las expectativas razonables del consumidor o con la finalidad normal del contrato, como ocurre en la especie, puesto que la expectativa sensata del querellante al contratar un transporte de ida y vuelta, era la posibilidad cierta de efectuar ambos viajes, independientemente que razones personales le permitieran efectuar uno de ellos, teniendo presente que la finalidad del contrato de transporte es precisamente la realización del transporte aéreo contratado, conforme se desprende de los artículos 133 y siguientes del Código Aeronáutico, y la omisión por parte del querellado de un actuar de buena fe, provoca en el contrato una manifiesta falta de reciprocidad en las obligaciones y derechos de ambos contratantes, con un desequilibrio importante para una de ellas, desde que sin comprobar una justificación técnica se exime de cumplir con la obligación contratada de trasporte, lo que impide la existencia de un justo equilibrio de las contraprestaciones, generando en consecuencia una cláusula abusiva a la que debe privarse de validez, en cuanto ella supone el pago de una prestación que no se realiza, provocando un enriquecimiento sin causa contrario al ordenamiento jurídico, motivo por el cual resulta irrelevante que esa cláusula fuera informada, dado que se inserta en un contrato de adhesión donde la ley ha facultado su examen en los términos ya explicados, por encontrase disminuida la capacidad de negociación de una las partes, en este caso del consumidor.

En ese orden de ideas, habiendo sido declarada invalida —por abusiva — la cláusula por la cual la empresa proveedora del servicio se excusó de

RXCTMEMGBX

entregar la prestación contratada, ésta carece de justificación, de manera que la referida empresa no entregó el servicio contratado al cual se encontraba obligada contractualmente, incurriendo en una infracción a la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, debiendo en consecuencia ser sancionada en los términos indicados en el artículo 24 de la citada ley.

Segundo: Que, la resolución precedente es la que ha motivado la queja en estudio y en la que se estima por el recurrente se ha incurrido en las faltas y abusos graves que, a su juicio ameritan la actuación disciplinaria de esta Corte para restablecer los derechos amagados.

Tercero: Que, como cuestión previa, conviene tener en cuenta que el recurso de queja, en tanto persigue modificar, enmendar o invalidar resoluciones judiciales pronunciadas con falta o abuso, constituye un medio extraordinario destinado a corregir la arbitrariedad judicial, mediante la imposición de medidas disciplinarias a los recurridos ante la existencia de un perjuicio que afecte al recurrente, manifestado en un error grave y notorio de hecho o de derecho.

Cuarto: Que, como evidencia una atenta lectura del recurso intentado, en éste se cuestionan las conclusiones que alcanzan los jueces recurridos, al hacerle extensiva a la reclamante la responsabilidad derivada del incumplimiento por parte de la transportista aérea, derivado de una cláusula del contrato de trasporte aéreo en la cual no tuvo injerencia y que fue invalidada, participando únicamente como intermediadora entre la consumidora y la aerolínea, habiendo cumplido todas sus obligaciones.

Quinto: Que, en tal entendimiento, la decisión de los recurridos, contrastada con las argumentaciones de la quejosa, claramente representa una legítima diferencia en la determinación de sí los hechos establecidos en el fallo

RXCTMEMGBX

configuran las infracciones denunciadas por la consumidora, diferencia interpretativa que no llega a constituir una falta o abuso grave que amerite la interposición de un recurso de la naturaleza de que se trata, según constante jurisprudencia de esta Corte.

Que es más, lo cierto es que los sentenciadores, ajustándose a los planteamientos esgrimidos por los intervinientes en torno a las infracciones de los artículos 3 inciso primero, letra b), 12, 16A y 24 de la Ley 19.496 calificaron los hechos del proceso, interpretando y dando aplicación a las disposiciones legales atingentes a la materia, de manera tal que, como ha sostenido reiteradamente este Tribunal, el no compartir la parte reclamante una determinada posición frente al sentido o alcance de una norma jurídica no puede constituir falta o abuso grave que amerite la imposición de sanciones por la vía disciplinaria, pues se trata de la aplicación del derecho a los hechos sentados, actuación propia de la labor jurisdiccional.

Sexto: Que a mayor abundamiento resulta útil recordar que, en esta materia, el sistema de responsabilidad contenido en la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores descansa en un sistema objetivo, en el que basta probar el hecho de la infracción para dar lugar a esta responsabilidad, descartando consideraciones a elementos subjetivos cuales serían el dolo o la culpa infraccional, salvo las excepciones que la propia ley se encarga de establecer.

Al respecto, el artículo 43 de la Ley 19.496 hace responsable directamente al proveedor que actúe como intermediario frente al consumidor por el incumplimiento de las obligaciones contractuales, sin perjuicio de su derecho a repetir contra el prestador de los servicios o terceros que resulten responsables, de manera tal que no se advierte el yerro denunciado en la

RXCTMEMGBX

decisión impugnada por cuanto, es un hecho indiscutido por la quejosa que intervino como intermediaria y que, asimismo, se produjo un incumplimiento en el contrato de trasporte aéreo derivado de la cláusula invalidada, surgiendo la responsabilidad de ambos sujetos pasivos de la obligación.

Por estas consideraciones y de conformidad, además, con lo dispuesto en el artículo 549 del Código Orgánico de Tribunales, **se rechaza** el recurso de queja interpuesto por la abogada doña Ximena Castillo Faura, en representación de Despegar.com Chile SpA, en contra de los integrantes de la Segunda Sala de la Corte de Apelaciones de Arica por la dictación de la sentencia de nueve de abril de dos mil diecinueve, en la causa Rol 16-2019 de dicha Corte.

Regístrese, y archívese.

Nº 9.816-2019.

Pronunciado por la Segunda Sala integrada por los Ministros Sres. Hugo Dolmestch U., Carlos Künsemüller L., Lamberto Cisternas R., Jorge Dahm O., y el Abogado Integrante Sr. Diego Munita L. No firma el Ministro Sr. Cisternas, no obstante haber estado en la vista de la causa y acuerdo del fallo, por estar en comisión de servicios.

HUGO ENRIQUE DOLMESTCH URRA
MINISTRO
Fecha: 22/08/2019 13:57:36

CARLOS GUILLERMO JORGE KUNSEMULLER LOEBENFELDER
MINISTRO
Fecha: 22/08/2019 13:57:36

RXCTMEMGBX

JORGE GONZALO DAHM OYARZUN
MINISTRO
Fecha: 22/08/2019 13:57:37

DIEGO ANTONIO MUNITA LUCO
ABOGADO INTEGRANTE
Fecha: 22/08/2019 14:01:10

RXCTMEMGBX

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

Este documento tiene firma electrónica y su original puede ser validado en http://verificadoc.pjud.cl o en la tramitación de la causa. En aquellos documentos en que se visualiza la hora, esta corresponde al horario establecido para Chile Continental.

RXCTMEMGBX