

NOMENCLATURA : 1. [40] Sentencia
JUZGADO : 20° Juzgado Civil de Santiago
CAUSA ROL : C-38236-2018
CARATULADO : TRAVEL SECURITY S.A./KLM COMPAÑÍA REAL
HOLANDESA DE AVIACION

Santiago, veintiocho de Octubre de dos mil veintiuno

A folio 1, se encuentra demanda interpuesta por don Juan Pablo González Molina, abogado, quien lo hace en representación convencional de la Sociedad Travel Security S.A., sociedad anónima del giro de agencia de viajes, representada legalmente por su gerente general don Eduardo Correa Sanfuentes, ingeniero comercial, ambos domiciliados en Avda. Apoquindo N° 3150, comuna de Las Condes, señala que viene en interponer demanda en juicio sumario en contra de (i) SOCIETE AIR FRANCE Agencia en Chile, en adelante indistintamente “Air France”, compañía de transporte aéreo, representada por doña Pía Kristina María Rodríguez Alday Lackman, ejecutiva de negocios y en contra de (ii) KLM COMPAÑÍA REAL HOLANDESA DE AVIACION Agencia en Chile, en adelante indistintamente “KLM”, compañía de transporte aéreo, representada indistintamente por doña Pía Kristina María Rodríguez Alday Lackman, ejecutiva de negocios, o Fabio Andaloro, factor de comercio, todos domiciliados en calle Joaquín Montero N° 3000, oficina 201, de la comuna de Vitacura, a fin de que se regule en definitiva la comisión razonable que AIR FRANCE y KLM deben pagar a TRAVEL por el servicio de intermediación en la venta que realizan por cuenta y riesgo de estas últimas, de boletos, tickets o pasajes aéreos, así como por los servicios auxiliares que ella presta asociados a esas ventas según expresa en la conclusión, todo ello en conformidad a las normas legales vigentes.

A folio 19 se encuentra contestación de la demanda por parte de las demandadas SOCIETE AIR FRANCE y KLM COMPAÑÍA REAL HOLANDESA DE AVIACION, en adelante Air France y KLM, solicita el rechazo de la demanda y solicita se declare que KLM Y Societe Air France, tienen el derecho de fijar la existencia o no



de una comisión por la venta de pasajes y, de haberla, el monto de la misma, con costas.

A folio 22, se realizó el comparendo de estilo, no hubo conciliación.

A folio 25, se recibió la causa a prueba y reposición de folio 36 rindiéndose la documental, testimonial y la pericial que consta de autos.

Se citó a las partes a oír sentencia.

CONSIDERANDO:

A) CUANTO LA TACHA DE TESTIGO:

PRIMERO: Que a folio 44 comparecen María Soledad Auad Larach y Mauricio Enrique Meza Jer, quienes en pregunta para tachas responden que son empleados de la empresa Travel Security, con un contrato de trabajo y que dependen del gerente general, por lo que la parte demandada deduce tacha por las causales 4, 5 y 6 del artículo 358 del Código de Procedimiento Civil, todo ello porque los testigos prestan habitualmente servicios retribuidos a la empresa Travel Security quien los presento como testigos, además que han reconocido ser trabajadores de la misma empresa por tanto es posible concluir que carecen de la imparcialidad necesaria para declarar en el presente juicio por tener interés al menos indirecto en este pleito, con costas en caso de oposición.

SEGUNDO: Que contestando el traslado conferido la parte de Travel Security, solicita el rechazo de las tachas con costas, ya que si bien los testigos declaran que trabajan para la demandante no ha señalado que sea bajo subordinación y dependencia de la parte que los presenta, si no reportando al gerente general de la compañía, no hay animo de subordinación o sometimiento, hay normas que protegen a los trabajadores y que garantizan su inamovilidad. Tampoco ninguno de los testigos ha manifestado tener interés en el pleito, ya que la ley ha manifestado que el interés debe ser necesariamente pecuniario, no participan en la propiedad ni en la administración de la sociedad.



TERCERO: Que las causales invocadas son 4ª Los criados domésticos o dependientes de la parte que los presenta; 5ª Los trabajadores y labradores dependientes de la persona que exige su testimonio; 6ª los que a juicio del tribunal carezcan de la imparcialidad necesaria para declarar por tener en el pleito interés directo o indirecto.

Estima esta sentenciadora que los testigos no se encuentran incluidos en estos causales puestos que ninguno de los testigos esta incluido en estas causales. Porque son trabajadores sujetos a contrato, con resguardo legal ante sus declaraciones, no divisándose en interés que tendrían en este juicio.

Por lo que las tachas a su respecto serán desechadas.

B) CUANTO AL FONDO

CUARTO: Que a folio 1 se encuentra demanda interpuesta por la sociedad Travel Security S.A., en contra de (i) Societe Air France Agencia en Chile, en adelante Air France y KLM Compañía Real Holandesa de Aviación Agencia En Chile.

I: Antecedentes Preliminares.

1)Es un hecho público que las empresas de agencias de viajes, a las que Travel pertenece, son entidades establecidas a lo largo del territorio nacional, que desarrollan, entre otras, la actividad de venta de boletos, tickets o pasajes aéreos emitidos por las distintas compañías aéreas, así como diversos otros servicios auxiliares asociados a esas ventas. Dicha actividad la desarrollan en forma remunerada a través del pago de una comisión básica que se encuentra previamente definida entre las agencias y las compañías aéreas, la cual, ha venido aplicándose invariablemente hace décadas en nuestro país, con algunos ajustes, pero siempre ha habido un pago. Lo anterior en razón del contrato de agencia de venta de pasajes a que se referirán más adelante.

Esta comisión básica, que se calcula sobre el importe de las tarifas aplicables al transporte aéreo de pasajeros, hasta el mes de septiembre de 2018, ascendía al 6% del precio de venta de cada pasaje en clase ejecutiva, más el Impuesto al



Valor Agregado (IVA); y al 1% del precio de venta de cada pasaje en clase económica, más el Impuesto al Valor Agregado (IVA).

Anticipan que todas las empresas de agencias de viajes, entre ellas Travel, mantienen una regulación contractual con las compañías aéreas para actuar como tales en la actividad de intermediación en la venta de boletos, tickets o pasajes aéreos, y la prestación de otros servicios asociados a esas ventas, la que es de naturaleza bilateral, onerosa, conmutativa, de término indefinido y subsiste mientras se cumplan las regulaciones establecidas.

El proceso de comercialización, liquidación y pago de las comisiones por ventas de boletos, tickets o pasajes aéreos se desarrolla por las compañías aéreas y las agencias de viajes acreditadas o aprobadas a través de un sistema centralizado denominado BSP (por sus siglas en inglés de “Billing and Settlement Plan”), diseñado como ente regulador por la asociación del Transporte Aéreo Internacional (“IATA” por sus siglas en inglés) y controlado por esta última, para facilitar y simplificar la venta de pasajes , reportes y distribución de los agentes de venta en todo el mundo, conforme a estándares internacionales uniformes.

En términos simples, una empresa de agencia de viajes legalmente constituida que desee vender boletos, tickets o pasajes aéreos debe registrarse en la IATA quien le asigna un código y le facilita las placas respectivas para la emisión de los mismos que en el caso de AIR FRANCE y KLM son las placas “057” y “074”, respectivamente. Asimismo, a través de un convenio con el administrador del sistema de emisión de boletos aéreos electrónicos, en este caso los GDSs AMDEUS y SABRE, las agencias pueden emitir boletos por ese medio. Como contraprestación, las agencias deben pagar oportunamente la cuota del BSP que corresponda a la emisión de los boletos, lo que se hace por medio de depósitos en la cuenta de la IATS en un banco comercial, también denominado banco de compensación, según el convenio IATA con el agente en el país, que en el caso de Chile es el Banco Santander Chile.



Dicho proceso supone la emisión periódica de un reporte o informe de ventas que seguidamente genera una liquidación para que las agencias de viajes efectúen el pago del valor obtenido por la venta de boletos, tickets o pasajes aéreos, deduciendo la comisión correspondiente.

Demás esta decir, que junto a TRAVEL existe más de un centenar de agencias de viajes que desarrollan esta actividad en la que intervienen miles de personas a quienes dan trabajo remunerado, contribuyendo así al desarrollo del transporte aéreo de pasajeros nacional e internacional.

2) Con fecha 7 de agosto de 2018, AIR FRANCE y KLM comunicaron a TRAVEL sobre el cambio en su política de distribución, llevando la comisión de ésta por concepto de venta de boletos o pasajes aéreos a 0%, a partir del 01 de octubre de 2018.

Cabe señalar que AIR FRANCE y KLM forman el grupo de aerolíneas más grande de Europa, aún cuando conservan su identidad individual, nombre comercial y marca.

A continuación, copia textual el comunicado emanado de las demandadas, AIR FRANCE y KLM informaron a TRAVEL la imposición de un nuevo nivel de comisiones en boletas emitidos a partir del mes de octubre del año 2018, la que será del 0%, lo que viene a reemplazar de manera informal y unilateralmente la comisión vigente hasta antes de esa fecha, que como se dijo, asciende por lo general del 1% al 6%, según la clase tarifaria. Es decir, que no tendrán remuneración por dicho concepto.

Pero lo pareciera ser pretensión de AIR FRANCE y KLM que se expresa por medio de este comunicado, es privar a TRAVEL de los ingresos provenientes de los servicios de venta de boletos, tickets o pasajes aéreos y los servicios auxiliares asociados a estas ventas, afectando gravemente su remuneración, ya que dicho porcentaje constituye la retribución usual y generalmente aplicada en Chile desde hace una larga data. Aunque es cierto que ha habido algunos ajustes



-hace algunos años la comisión llegaba al 9%, lo cierto es que siempre ha habido una remuneración por dichos servicios.

Útil es consignar que esta comisión representa un ingreso importante para TRAVEL, según aparece de los antecedentes que se acompañarán en la etapa procesal correspondiente.

Lo que consideran grave es que el citado comunicado vienen a ser una manifestación del propósito de AIR FRANCE y KLM de eliminar la intermediación que desde siempre han realizado las empresas de agencias de viajes, entre ellas TRAVEL , o sea, suprimir su actividad en el mercado de la venta de boletos o tickets aéreos y de los servicios auxiliares asociados que ella presta con ocasión de estas ventas, referidos a todas las actividades necesarias que haya que prestar al pasajero incluso desde antes del contrato de transporte, entre ellos: los servicios de asesoría en la contratación de pasajes aéreos, los servicios de atención en el aeropuerto local, los servicios de emergencias las veinticuatro horas los siete días de la semana, los de asistencia pre y post venta, los de información de apoyo durante el viaje, los de asesoría en el financiamiento y optimización de tiempos y costos de viaje, etcétera.

Por ello estiman que el pago de una comisión del 0% como lo pretenden AIR FRANCE y KLM amenaza gravemente el ejercicio de la actividad económica de TRAVEL, en su carácter de intermediador y comisionista de las compañías aéreas en la venta de pasajes y servicios auxiliares, contraviniendo las disposiciones expresas que se citan más adelante, según las cuales, AIR FRANCE y KLM deben remunerar a la empresa de agencia de viajes por la venta del transporte aéreo y los servicios auxiliares que esta última realizan por cuenta y riesgo de las primeras.

Demás esta decir, que dado lo altamente competitivo de dicho mercado, se teme que las otras compañías aéreas emprenderán acciones similares a las de AIR FRANCE y KLM, que como se dijo es el grupo de aerolíneas más grande de Europa, lo que traería nefastas consecuencias para TRAVEL, que mantiene una



relación o regulación de carácter contractual permanente con las empresas de transporte aéreo, que las hace participe de este importante sector de la economía nacional.

3) Tal como se explicará detalladamente a continuación es indiscutible que las empresas de agencias de viajes, entre ellas TRAVEL, son mandatarias comerciales o comisionistas de las compañías aéreas, entre ellas AIR FRANCE y KLM, estando ligadas contractualmente en virtud de una comisión mercantil regida por el Código de Comercio. Esa calidad ha sido declarada y reconocida por la IATA, que como se indicó es un organismo internacional que reúne a todas las compañías aéreas, cuanto por las propias empresas de transporte aéreo aeronavegación, y también por la Comisión Resolutiva Antimonopolios establecida al amparo del antiguo Decreto Ley N° 211, según así consta en el texto de la Resolución 388 de 26 de marzo de 1993, que en copia se acompaña a esta presentación.

Al respecto, la normativa de la IATA; en particular, la Resolución 824 que regula el “Contrato de Agencia de Ventas de Pasajes”, en adelante el formulario “Contrato de Agencia de Venta de Pasaje”, constituye una norma material que rige los usos y costumbres de la aeronáutica comercial y tráfico aéreo según estándares internacionales, uniformando el ejercicio de tal actividad. Dicho cuerpo normativo prevé, en su artículo 9, el pago de una remuneración del transportista al agente de viajes “por la venta del transporte aéreo y los servicios auxiliares realizada por el Agente”, la cual constituye, según señala, “la compensación plena por los servicios prestados al Transportista”. Esta disposición, en definitiva, no sería más que la recepción del principio pacíficamente aceptado de que los contratos comerciales -tal es, precisamente, en qué consiste el rol de intermediación asumido por las agencias de viajes en las ventas de pasajes aéreo- se presumen onerosos.

II.EL DERECHO.



1.-La Resolución 010 de IATA, sobre la interpretación y jerarquía de las normas relativas al programa de agencias de ventas de pasajes, establece en el subpárrafo 4.1 la jerarquía de los derechos y fuentes en cuanto a su aplicación en relación con el Programa de Agencia:

1°cualquier ley aplicable;

2°el formulario del “Contrato de Agencia de Venta de Pasaje” incluido ken la Resolución 824;

3°cualquier documento contractual ejecutado de manera especifica por el Agente y por la IATA, actuando en nombre de los Transportistas;

4°Todas las demás Resoluciones de la Conferencia contenidas en el Manual del Agente de Viajes;

5°cualquier Criterio Financiero Local, según haya sido aprobado por la conferencia; y

6°todas las leyes y disposiciones aplicables incluidas.

El subpárrafo 4.2 de la referida Resolución, señala que “en caso de contradicciones entre dos fuentes de derechos y obligaciones respecto a cualquier asunto que ambas traten de manera especifica, tendrán prioridad las disposiciones de la fuente con un nivel superior. En tal caso, la fuente de nivel inferior seguirá siendo vigente y solo dejará de aplicarse en lo relativo a la contradicción detectada”.

Por último, el subpárrafo 4.3 de la Resolución antes señalada, establece que “en caso de contradicción entre dos fuentes de un mismo nivel, tendrá prioridad el instrumento que se haya promulgado más recientemente”. -

Es así como la relación de las agencias de viajes que operan en el BSP con las empresas de transporte aéreo asociadas a IATA, entre ellas AIR FRANCE y KLM se rige fundamentalmente, por:



1°Cualquier ley aplicable;

2° El formulario del Contrato de Agencia de Venta de Pasaje incluido en la Resolución 824.

2.-Cuando la aludida Resolución 010 de IATA se refiere a “Cualquier ley aplicable”, quiere decir a la ley del país donde se encuentra situada la sede social del Agente, según lo establece el párrafo 17 (intitulado “Legislación Aplicable”) sobre “Contrato de Agencia de Venta de Pasaje” de IATA.

En efecto, el citado párrafo 17 de dicho contrato, señala que “El presente Contrato se interpretará regirá en todos sus aspectos por la legislación de la sede social del Agente, con la excepción de que, respecto a cualquier cuestión en litigio que surja exclusivamente en relación con las actividades del local de una sucursal distinto del de la sede social del Agente, se aplicará la legislación del lugar en que la sucursal este situada”.

Concordante con lo anterior, es que la Resolución 010 anteriormente citada, establece en el subpárrafo 4.1 que la ley aplicable es la primera fuente en jerarquía en cuanto a su aplicación en relación a la interpretación de las normas relativas al programa de agencias de venta de pasajes.

3.- El formulario del “Contrato de Agencia de Venta de Pasaje” incluido en la Resolución 824, según establece su párrafo 1, “entrará en vigor entre el Agente y el Transportista al efectuarse el nombramiento del Agente por dicho Transportista de acuerdo con las Reglas para Agencias de Ventas vigente en el (los) país(es) deal (de los) Local(es) del Agente”.

Según se establece el subpárrafo 3.1 en virtud del referido formulario de contrato “El Agente queda autorizado a vender transporte aéreo para pasaje por los servicios del Transportista y los servicios de otros transportistas aéreos cuando lo autorice el Transportista. La venta de transporte aéreo de pasaje significa todas las actividades necesarias que haya que prestar al pasajero que tenga un contrato válido de transporte incluidos, pero sin limitarse a ellos, la emisión de un



Documento de Tráfico válido y el cobro de cantidades por el mismo. El Agente queda autorizado, asimismo, a vender aquellos servicios auxiliares y de otro tipo que el Transportista autorice...”

Por otra parte el subpárrafo 3.2 de dicho formulario de contrato, señala que “todos los servicios vendidos de conformidad con el presente Contrato, lo serán en representación del Transportista y en cumplimiento de los manuales de tarifas, condiciones de transporte e instrucciones escritas de éste según le hayan sido entregados o dadas al Agente. El agente no variará ni modificará en ningún caso los términos y las condiciones que se expresen en cualquier Documento de Tráfico que se utilice para servicios prestados por el Transportista, y el Agente cumplimentará estos documentos de la manera que el Transportista ordene...”.

Por último, el párrafo 9 (Remuneración) de dicho formulario de contrato, establece expresamente que: “Por la venta del transporte aéreo y los servicios auxiliares realizada por el Agente a tenor de este Contrato, el Transportista remunerará al Agente de la manera y por el importe que oportunamente se exprese y se le comunique al Agente por el Transportista. Dicha remuneración de acuerdo con las Reglas para Agencias de Ventas: constituirá la compensación plena por los servicios prestados al Transportista”. Es decir, por la venta del transporte aéreo y los servicios auxiliares realizados por la agencia de viajes debe haber siempre una remuneración, por lo que no puede ser igual a 0.

4.- De la revisión del “Contrato de Agencia de Venta de Pasajes” cuyo formulario lo establece la resolución 824 de la IATA, así como de la Resolución 388 de 26 de marzo de 1993, de la Comisión Resolutiva, a la que ya se hizo referencia, pueden concluir que la naturaleza de dicho contrato es la de un contrato nominado de comisión o mandato mercantil, de naturaleza bilateral, oneroso y conmutativo, en donde las empresas de transporte aéreo serían los comitentes o mandantes y las empresas de agencias de viajes serían los comisionistas o mandatarios, al estar encargados de comercializar los pasajes de servicio de transporte aéreo y prestar servicios auxiliares conexos, por cuenta y riesgo de tales empresas.



Esta comisión o mandato mercantil tiene como fuente la “Acreditación de las Agencias de Viajes” y el “Contrato de Agencia de Venta de Pasajes” entre las agencias de viajes y IATA, quien actúa en representación de sus aerolíneas afiliadas, según lo establece el párrafo 1 del formulario de dicho Contrato anteriormente transcrito, que señala según se indicó que éste “entrará en vigor entre el Agente y el Transportista al efectuarse el nombramiento del Agente por dicho Transportista de acuerdo con las Reglas para Agencias de Ventas vigente en el (los) país(es) del(de los) Local (es) del Agente”.

En efecto, en virtud del “Contrato de Agencia de Venta de Pasajes”, según se señala en el subpárrafo 3.1 de dicho contrato, “El Agente queda autorizado a vender transporte aéreo para pasaje por los servicios del Transportista y los servicios de otros transportistas aéreos cuando lo autorice el Transportista.”

Agrega el subpárrafo 3.2 de dicho contrato que “Todos los servicios vendidos de conformidad con el presente Contrato, lo serán en representación del Transportista y en cumplimiento de los manuales de tarifas, condiciones de transporte e instrucciones escritas de éste según le hayan sido entregados o dadas al Agente”.

Por último, el párrafo 9(intitulado “Remuneración”) de dicho formulario de contrato, establece expresamente que “Por la venta del transporte aéreo y los servicios auxiliares realizada por el Agente al tenor de este Contrato, el Transportista remunerará al Agente de la manera y por el importe que oportunamente se exprese y se le comunique al Agente por el Transportista. Dicha remuneración de acuerdo con las Reglas para Agencias de Ventas: constituiría la compensación plena por los servicios prestados al Transportista”.-

Es decir, el “Contrato de Agencia de Venta de Pasajes” no contempla otro beneficio o trechos para las empresas de agencias de viajes por la prestación de los servicios que se les encomiendan, más que el pago por parte de la aerolínea de una comisión, la que se debe calcular sobre el importe de las tarifas aplicables al transporte aéreo de pasajeros, en el caso de TRAVEL, el 1% o 6%, según la



clase tarifaria, del precio de venta de cada pasaje más IVA, constituyendo entonces la comisión por cierto, no puede ser igual a 0.

IATA en diversos comunicados ha señalado en reiteradas oportunidades que la relación contractual existente entre las compañías una comisión o mandato comercial, cuyos términos y condiciones aéreas miembros de IATA y las Agencias acreditadas ante la misma tiene la naturaleza y características de una comisión o mandato comercial, cuyos términos y condiciones están contenidos en el “Contrato de Agencia de Ventas de Pasajes”, convención que hace aplicable a dicha relación en primer lugar a la ley del país donde se encuentra situada la sede social del Agente, por sobre el propio “Contrato de Agencia de Venta de Pasajes”, de las resoluciones y demás disposiciones de la denominada “Conferencia de Agencia de Pasajes”.

Es importante señalar que, conforme a la normativa aplicable antes descrita, queda claro que las empresas de agencias de viajes no compran pasajes aéreos para revenderlos, sino que simplemente venden por cuenta de las aerolíneas pasajes que éstas facturan directamente a los pasajeros celebrándose un contrato de transporte aéreo directamente entre la aerolínea y el pasajero, contrato este último que en el caso de Chile, es regulado por el Código de Aeronáutica y, en ciertos aspectos, también por la ley 19.496 de protección de los derechos de los consumidores.

La circunstancia que el “Contrato de Agencia de Venta de Pasajes” tenga la naturaleza de una comisión o mandato mercantil, importa que las agencias de viajes ejecutan la venta de los pasajes por cuenta y riesgo de la líneas aéreas, por lo mismo deben sujetarse estrictamente en el desempeño de la comisión a las ordenes e instrucciones que hubiere recibido del comitente (artículos 268 y 305 del Código de Comercio y artículo 2131 del Código Civil, ambos de Código de la República de Chile); y si bien es habitual que la comisión se a propuesta por el comitente ella debe ser aceptada por el comisionista, lo que en el caso no ocurre. Como se verá más adelante, el artículo 241 del Código de Comercio prohíbe al



comitente revocar a su arbitrio la comisión aceptada, cuando su ejecución interesa al comisionista o a terceros.

En efecto, el propio “Contrato de Agencia de Venta de Pasajes “ señala en su subpárrafo3.2, que “todos los servicios vendidos de conformidad con el presente Contrato, lo serán en representación del Transportista y en cumplimiento de los manuales de tarifas, condiciones de transporte e instrucciones escritas de éste según le hayan sido entregados o dadas al Agente...”

4.- En cuanto al comunicado de AIR FRANCE y KLM de rebajar las comisiones de venta de pasajes a 0%, que motiva la interposición de la presente demanda, estiman que al tratarse la relación contractual –que une a las empresas de transporte aéreo con las agencias de viajes, en este caso TRAVEL- de una comisión mercantil, ella es ley para las partes, sin que pueda dejarse sin efecto o modificarse por la sola voluntad de una de ellas.

No existe disposición alguna que subordine a TRAVEL a la voluntad omnímoda de AIR FRANCE y KLM de pagar 0% de comisión, si la comisión es por naturaleza asalariada.

Si bien, como ha ocurrido en la práctica, la comisión podría modificarse, ello en ningún caso autoriza a que sea eliminada como han propuesto AIR FRANCE y KLM, sin perjuicio de que su conducta vienen a alterar el principio básico del derecho que dispone “que todo contrato válidamente celebrado es una ley para las pares, y no puede ser invalidado sino por su consentimiento mutuo o por causas legales” que consagra de modo expreso el artículo 1545 del Código Civil.

Como se anticipó, conforme a lo dispuesto en el artículo 241 del Código de Comercio, el comitente no puede revocar a su arbitrio la comisión aceptada cuando, su ejecución interesa al comisionista o a terceros, y si le está impedido al comitente revocar o dejar sin efecto la comisión también le está vedado modificarla unilateralmente a su arbitrio, como ocurre en la especie.



Entre las compañías aéreas AIR FRANCE y KLM y TRAVE, existía una comisión que es del 1% o 6%, según la clase tarifaria, del precio de venta de cada pasaje más IVA vendidos por intermedio de esta última. Esta comisión se había venido pagando a las empresas de agencias de viajes en Chile constituyendo una práctica mercantil a la que se ciñen los distintos intervinientes en este mercado, sin perjuicio de la existencia de algunos pactos específicos, atendidas condiciones objetivas, como volúmenes de venta de pasajes u otras.

En consecuencia, AIR FRANCE y KLM, en tanto comitentes, no pueden revocar, dejar sin efecto o modificar a su solo arbitrio, la comisión mercantil cuando ésta lleva aparejada un interés para TRAVEL, en tanto comisionista.

Como se señaló precedentemente, la circunstancia que el “Contrato de Agencia de Venta de Pasajes” tenga la naturaleza de una comisión mercantil, importa que se trata de una relación jurídica de carácter bilateral, oneroso y conmutativo, lo que resulta relevante, porque al tenor de las normas positivas, en esta clase de contratos una de las partes se obliga a dar o hacer una cosa que se mira como equivalente a lo que la otra debe dar o hacer a su vez.

Además, porque la actividad que ejecutan las empresas de agencias de viajes es la venta de tickets o boletos por cuenta y riesgo de las líneas o compañías de transporte aéreo, por lo mismo deben sujetarse estrictamente en el desempeño de la comisión a las órdenes e instrucciones que hubiere recibido del comitente (artículos 268 y 305 del Código de Comercio y artículo 2131 del Código Civil).

Lo anterior es recogido por el “Contrato de Agencia de Venta de Pasajes” por el subpárrafo 3.2 de dicho contrato, que señala que “Todos los servicios vendidos de conformidad con el presente Contrato, lo serán en representación del Transportista y en cumplimiento de los manuales de tarifas, condiciones de transporte e instrucciones escritas de ése según le hayan sido entregados o dadas al Agente.”

Ahora bien, cita los artículos 233, 235, 236 y 239 del Código de Comercio donde “La comisión es por su naturaleza asalariada”.



Por lo señalado precedentemente es claro que el “Contrato de Agencia de Venta de Pasajes” tiene la naturaleza de una comisión o mandato comercial para vender.

En efecto:

a) La línea o compañía de transporte aéreo encarga a las empresas de agencias de viajes la ejecución de uno o más negocios lícitos de comercio, que no son más que la venta de pasajes aéreos y servicios auxiliares conexos, por cuenta y riesgo de la línea aérea.

Así aparece en el artículo 268 del Código de Comercio.

Lo anterior es recogido por el “Contrato de Agencia de Venta de Pasajes”, según lo señala el subpárrafo 3.1 dicho contrato, ya que por la suscripción del contrato “El Agente queda autorizado a vender transporte aéreo para pasaje por los servicios del Transportista y los servicios de otros transportistas aéreos cuando lo autorice el Transportista “.

Agrega el subpárrafo 3.2 de dicho contrato que “Todos los servicios vendidos de conformidad con el presente contrato, lo serán en representación del Transportista y en cumplimiento de los manuales de tarifas, condiciones de transporte e instrucciones escritas de éste según le hayan sido entregados o dadas al Agente”.

b) La venta de pasajes aéreos que las empresas de agencias de viajes efectúan vía intermediación de las compañías de transporte aéreo se efectúa mediante una retribución.

En efecto el párrafo 9 (Remuneración) del “Contrato de Agencia de Venta de Pasajes”, establece expresamente que “Por la venta del transporte aéreo y los servicios auxiliares realizada por el Agente a tenor de este Contrato, el Transportista remunerará al Agente de la manera y por el importe que oportunamente se exprese y se le comunique al Agente por el Transportista. Dicha remuneración de acuerdo con las Reglas para Agencias de Ventas: Constituirá la compensación plena por los servicios prestados al Transportista”.-



La comisión mercantil es por su naturaleza un contrato oneroso, así lo expresa el artículo 239 del Código de Comercio, por lo que a falta de pacto en contrario se entiende que siempre hay remuneración, la que por cierto no puede llegar a 0%, ya que ello implicaría que no hay retribución alguna.

En este caso, la remuneración consistente en el pago de una comisión del 1% o 6% según la clase tarifaria, del precio de venta de cada pasaje más IVA, se ha ido imponiendo con el tiempo como una contraprestación del comitente al comisionista obligado a ejecutar el encargo.

En el Código Civil se señala que la remuneración puede emanar tanto (i) del pacto de las partes (antes o después del contrato), como (ii) a falta de estipulación, de los usos, costumbres o de la ley, en tanto establecen que debe haber remuneración.-

Por su parte, el Art. 275 del Código de Comercio, establece expresamente que “El comisionista tiene derecho a que se le retribuyan competentemente sus servicios. Si las partes no hubieren determinado la cuota de la retribución, el comisionista podrá exigir la que fuere de uso general en la plaza donde hubiere desempeñado la comisión, y en su defecto, la acostumbrada en la plaza más inmediata. No resultando bien establecida la cuota usual, el juzgado de comercio fijará la suma que deba abonarse al comisionista, calculándola sobre el valor de la operación, incluso los gastos”.-

De lo anterior aparece en forma nítida el derecho de Travel , en cuanto comisionista de AIR FRANCE y KLM, de exigir a éstas le retribuyan su labor de intermediación en la venta de pasajes aéreos por cuenta de esos comitentes y servicios auxiliares conexos; y a falta de una convención expresa en cuanto a su monto, a exigir la que fuere de uso general en la plaza donde hubiere desempeñado la comisión, la que en este caso asciende al 1% o 6%, según la clase tarifaria, del precio de venta de cada pasaje más IVA; en último caso, tienen derecho a pedir al Juez que fije la suma que debe abonarse al comisionista, quien la calculará sobre el valor de la operación, incluso los gastos. Ello no es más que



la aplicación del principio recogido de modo expreso en el artículo 1546 del Código Civil, en cuanto a que los contratos deben ejecutarse de buena fe, y por consiguiente obligan no sólo a lo que en ellos se expresa, sino a todas las cosas que emanan precisamente de la naturaleza de la obligación o que por la ley o la costumbre pertenecen a ella.

c) Obligación de las empresas de agencias de viajes a dar cuenta de su desempeño.

El subpárrafo 7.2 del “Contrato de Agencia de Venta de Pasajes”, establece que “todas las sumas de dinero cobradas por el Agente por el transporte y los servicios auxiliares vendidos al tenor de este Contrato, incluida la remuneración aplicable que el Agente tenga derecho a reclamar de acuerdo con el presente, son propiedad del Transportista y deberán ser conservadas por el Agente en depósito para el Transportista o en representación de éste hasta que al Transportista se le rinda cuenta de ellas satisfactoriamente y se efectúe su liquidación”.

La comisión mercantil supone una actividad del comisionista que se realiza por éste por cuenta y riesgo del comitente; por mucho que él otorgue una mandato específico para beneficio de un tercero, al comitente pertenecen los costos y el riesgo de fracaso del encargo.

Precisamente el hecho de que la comisión (o mandato mercantil) sea por cuenta y riesgo del comitente (mandante) explica las prestaciones que este último debe al comisionista según el artículo 2158 del Código Civil y 275 del Código de Comercio, que suponen que el mandante lo deje indemne económicamente (le reembolse los gastos, indemnice al mandatario, etc.).

Según lo establece el Art. 274 del Código de Comercio, “Puede el comisionista exigir se le paguen al contado sus anticipaciones, intereses corrientes y costos, aun cuando no haya evacuado cumplidamente el negocio cometido. Para usa de este derecho deberá presentar su cuenta con los documentos que la justifiquen”.-



Dentro de las obligaciones del mandante (o comitente) esté la que este último se encuentra obligado a dejar indemne al mandatario (comisionista) y a pagarle la remuneración (pactada o usual).

En consecuencia, el mandante o comitente tienen respecto del mandatario o comisionista las siguientes obligaciones:

(i) Proveerle los fondos (el mandatario o comisionista puede incluso negarse a cumplir el encargo mientras no se le provean los fondos, mediante la excepción de contrato no cumplido).

(ii) Reembolsar los gastos y anticipos de dinero con reajuste e intereses, en el evento que el mandatario o comisionista haya incurrido en gastos de ejecución sin recibir una provisión de fondos.

(iii) Indemnizar todo perjuicio que haya sufrido el mandatario o comisionista en razón del ejercicio del encargo, que no se deban a su culpa. La obligación reparatoria es consecuencia del principio de que el mandatario o comisionista no debe sufrir pérdida alguna por la ejecución del encargo.

(iv) Pagar la remuneración estipulada o usual. Procede la remuneración si el tipo de encargo que recibió el mandatario o comisionista es remunerado, porque sólo entonces el mandato o comisión da derecho a percibir el honorario. Si no hay remuneración estipulada habrá que recurrir a los usos para determinarla (si hay precio de mercado, o usos y costumbre, ellos son los aplicables), y en todo caso será el Juez quien fije la suma que debe abonarse al comisionista, quien calculará sobre el valor de la operación, incluso los gastos.

De lo expuesto precedentemente se puede concluir que el actuar de AIR FRANCE y KLM para con TRAVEL, manifestado en el citado comunicado de 7 de agosto pasado, bajo el amparo de la legislación Chilena y del “Contrato de Agencia de Venta de Pasajes”, no se ajusta a Derecho:



1.-Por atentar contra la ley del “Contrato de Agencia de Venta de Pasajes”, el que habiendo sido legalmente celebrado, es una ley para las partes y no puede modificarse ni resolverse sino por mutuo acuerdo de las partes.

2.-Por depender solamente del mero arbitrio de una de las partes del “Contrato de Agencia de Venta de Pasajes”, esto es, de AIR FRANCE y KLM, desde que el comunicado por el cual le informan a TRAVEL que a partir del 01 de octubre de 2018 rebajarán la comisión de las agencias de viajes del 1% o 6%, según la clase tarifaria, al 0%, lleva envuelto su voluntad de no remunerar.

3.-Porque atenta contra lo dispuesto en el propio “Contrato de Agencia de Venta de Pasajes” cuyo párrafo 9 establece que “Por la venta del transporte aéreo y los servicios auxiliares realizada por el Agente a tenor de este Contrato, el Transportista remunerara al Agente de la manera y por el importe que oportunamente se exprese y se le comunique al Agente por el Transportista. Dicha remuneración de acuerdo con las Reglas para Agencias de Ventas: constituirá la compensación plena por los servicios prestados al Transportista”.

4.-Porque atenta también contra la legislación Chilena, que contienen el Código Civil y el Código de Comercio, en cuanto al mandato es remunerado y la comisión en particular es asalariada; ene I Art. 275 del Código de Comercio, al establecer expresamente que “El comisionista tienen derecho a que se le retribuyan competentemente sus servicios. Si las partes no hubieren determinado la cuota dela retribución, el comisionista podrá exigir la que fuere de uso general en la plaza donde hubiere desempeñado la comisión, y en su defecto, la acostumbrada en la plaza más inmediata. No resultando bien establecida la cuota usual, el juzgado de comercio fijará la suma que deba abonarse al comisionista, calculándola sobre el valor de la operación, incluso los gastos.”;

III.PROCEDENCIA DE LA ACCION EN JUICIO SUMARIO PARA QUE EL JUEZ REGULE LA COMISION RAZONABLE QUE DEBEN PAGAR AIR FRANCE Y KLM POR LA VENTA DE PASAJES Y POR LOS SERVICIOS QUE PRESTA TRAVEL.



1) Como ha quedado en evidencia de los antecedentes expuestos, las demandadas AIR FRANCE y KLM, aprovechándose de su posición de empresas de transporte aéreo y comitentes, haciendo una antojadiza interpretación de las normas que gobiernan a el “Contrato de Agencia de Venta de pasajes” regulado por Resolución 824 de IATA, han comunicado a su parte un cambio drástico en su política de distribución, rebajando a 0% la comisión por la venta de boletos, tickets o pasajes aéreos y demás servicios auxiliares, ello a partir del 01 de octubre de 2018, lo cual vulnera el principio básico del derecho que dispone “que todo contrato válidamente celebrado es una ley para las partes, y no puede ser invalidado sino por su consentimiento mutuo o por causas legales”, que consagra de modo expreso el artículo 1545 del Código Civil.

2) Más aún, por la naturaleza de la relación jurídica que vincula a las partes, que es la de una comisión mercantil según explicara precedentemente, lo que AIR FRANCE y KLM han dispuesto vulnera el artículo 241 del Código de Comercio, que prescribe que “el comitente no puede revocar a su arbitrio la comisión aceptada cuando, su ejecución interesa al comisionista o a tercero”, en términos tales de privar del todo de la remuneración que legalmente corresponde al comisionista, a sabiendas que no existe texto expreso que consagre la gratuidad por la intermediación en la venta de pasajes aéreos y demás servicios auxiliares y que TRAVEL realiza por cuenta y riesgo de AIR FRANCE y KLM.

3) Tal como se expresó, AIR FRANCE y KLM, en tanto comitentes, no pueden revocar por su mero arbitrio la comisión cuando ésta lleva aparejada un interés para TRAVEL, en tanto comisionista, o de terceros, en este caso los pasajeros que adquieren sus pasajes, tickets o boletos y son beneficiarios de los servicios auxiliares de las empresas de agencias de viajes. Y si le está impedido al comitente revocar o dejar sin efecto el contrato mismo, también le está vedado modificarlo unilateralmente, suprimiendo la comisión, en perjuicio de una de las partes, ya que ello en último término también afecta a los pasajeros.

4) Por los motivos antes expresados, su parte solicita por medio de la presente demanda que, a falta de acuerdo entre las partes, sea Usía, quien regule en



definitiva la comisión razonable que AIR FRANCE y KLM deben pagar a TRAVEL por el servicio de intermediación en la venta y riesgo de estas últimas de boletos, tickets o pasajes aéreos, así como por los servicios auxiliares conexos que ellas le prestan, todo ello en conformidad con la consideraciones de hecho y de derecho que se han expuesto.

Hacen presente, además que no hay antecedentes que permitan presumir que las demandadas AIR FRANCE KLM vayan a desistirse de su decisión unilateral de suprimir el pago de comisiones a TRAVEL, ya que las múltiples tratativas directas con ellas han fracasado, de manera que a estas alturas se ha consumado su decisión anunciada a través del comunicado de 7 de agosto recién pasado, ya que no ha efectuado pagos de comisiones.

5) Conforme lo dispone el artículo 239 del Código de Comercio, la comisión es por naturaleza asalariada; a su vez, conforme al artículo 275, el comisionista tienen derecho que se le retribuyan competentemente sus servicios, retribución que a falta de determinación por las partes, tiene derecho a exigir la que fuere de uso general de determinación por las partes, tienen derecho a exigir la que fuere de uso general en la plaza donde hubiere desempeñado la comisión; y a falta de ella, a exigir la acostumbrada en la plaza más inmediata; y, en último término, no resultando bien establecida la cuota usual, el juzgado fijará la suma que debe abonarse al comisionista, calculándola sobre el valor de la operación, incluso los gastos.

6) Finalmente, atendido que la comisión entre las comitentes AIR FRANCE y KLM y la comisionista TRAVEL se encuentra vigente –desde que las partes no le han puesto término_, siendo la comisión por su naturaleza asalariada , y que por lo dispuesto en el artículo 274 del Código de Comercio “Puede el comisionista exigir se le paguen al contado sus anticipaciones, intereses corrientes y costos, aun cuando no haya evacuado cumplidamente el negocio cometido”, resulta plenamente justificado que la acción deducida por medio de la presente demanda, se sometida al procedimiento sumario de los artículos 680 y siguientes del Código de Procedimiento Civil, toda vez que en este caso la acción deducida requiere, por



su naturaleza, de una tramitación rápida para sea eficaz, al amparo de lo dispuesto en el inciso primero del citado artículo.

Solicita en definitiva regular, conforme al mérito de autos, la comisión razonable que las demandadas deben pagar a TRAVEL SECURITY S.A. por la venta de boletos, tickets o pasajes aéreos, así como por los servicios auxiliares que ellas prestan al pasajero por cuenta de aquellas, efectuados a partir del 1° de octubre de 2018 así como los que efectuó en el futuro, con costas en caso de oposición.

QUINTO. Que contestando la demanda a folio 19, las demandada SOCIETE AIR FRANCE y KLM COMPAÑÍA REAL HOLANDESA DE AVIACION, en adelante Air France y o KLM, en virtud de los antecedentes de hecho y disposiciones de derecho que pasa a exponer:

I.-ANTECEDENTES PRELIMINARES

Las agencias de viaje, como TRAVEL SECURITY, desarrollan la actividad de planificar y vender paquetes de viajes con diferentes destinos turísticos para cualquier persona que lo requiera. Estos paquetes turísticos conllevan la inclusión de diversos servicios, dentro de los cuales es posible distinguir pasajes aéreos, estadía en hoteles, excursiones, arrendamiento de automóviles entre otros.

En lo que refiere a la venta de pasajes, se trata de una industria cuyos costos de operación han disminuido notablemente a lo largo de los años ya que por ejemplo, antiguamente la emisión de cada pasaje se hacía en forma manual, lo que obligaba a las agencias a incurrir en altos costos para poder mantener al personal a cargo de dicho proceso. Sin embargo, la irrupción de nuevas tecnologías, han permitido que la emisión de pasajes sea rápida, automática y finalmente de igual costo para las agencias (hoy no hay justificación para cobrar comisiones ni mucho menos cobrarlas en forma diferenciada en la emisión de un pasaje en clase economy o primera clase).

2.-NATURALEZA JURIDICA DE LA RELACION DE NEGOCIOS.



La agencia Travel Security ha argumentado en su escrito de demanda, que tendría, indistintamente, la calidad de “Comisionista para la Venta”, “Comisionista Mercantil” y “Mandataria Mercantil”, de las sociedades demandadas. A partir de lo anterior, deben señalara que la demandante comienza cometiendo un grave error jurídico conceptual, al entender como sinónimos o equivalentes, conceptos jurídicos diversos, tales como comisionista para la venta, comisionista mercantil y mandatario mercantil. Pero más allá de la confusión conceptual, lo más grave es que Travel Security asume una calidad jurídica que no tiene y que no podría llegar a tener, toda vez que la propia naturaleza de los actos que ejecuta, contraria las características jurídicas esenciales del mandato, de la comisión mercantil y de la comisión para la venta.

Es menester recordar que el Código Civil define en su artículo 2116 el Mandato como “un contrato en que una persona confía la gestión de uno o más negocios a otra persona que confiere el encargo se llama comitente o mandante, y la que lo acepta, apoderado, procurador, y en general, mandatario”.

A su vez, el Código de Comercio define en su artículo 233, el Mandato Comercial como “un contrato por el cual una persona encarga la ejecución de uno o más negocios lícitos de comercio a otra que se obliga a administrarlos gratuitamente o mediante una retribución de su desempeño”.

De lo anterior es posible concluir que según lo señalado por la misma demandante no existe una relación de Mandatario Mercantil entre su representada y Travel Security, toda vez que al referirse al Derecho en el punto número 3.- de libelo de demanda, la actora, citando la resolución 824 de la IATA y refiriéndose al Contrato de Agencia de Venta de Pasajes señala que “El agente queda autorizado a vender transporte aéreo para pasaje por los servicios de transportista”. Desprendiéndose del tenor de lo anteriormente citado la inexistencia de un encargo de parte de AIR FRANCE y KLM a TRAVEL, requisitos de la esencia para que pueda configurarse un Mandato Mercantil.



Para determinar adecuadamente la naturaleza jurídica de la relación existente entre la demandante y sus representadas, es menester remitirse al artículo 3° del Código de Comercio, el cual enumera los actos que deben ser entendidos como actos de comercio en la legislación nacional.

Al respecto el mencionado artículo, señala en su numeral cuarto “La comisión o mandato comercial” y posteriormente en el numeral séptimo, enumera entre otras, “las agencias de negocios”, de lo que es posible deducir que ambas figuras se encuentran diferenciadas por el legislador.

Deben tener presente que el Código de Comercio, se basa en forma muy importante (incluso en algunas materias en forma textual), en el Código de Comercio Frances, pieza jurídica en la cual se reconoce expresamente la existencia de agencias de negocios, incluyendo, entre otras, a las agencias de viaje y como actos de comercio absolutamente diversos del mandato y la comisión mercantiles.

Enseguida, la demandante incurre en su libelo en una nueva inexactitud, al señalar que Travel Security le presta servicios a las líneas aéreas, cuestión que resulta absolutamente alejada de la realidad, según se permitirán pasar a exponer:

Las líneas aéreas NO ENCARGAN a las agencias la comercialización de los pasajes (como erróneamente lo señala la demandante en el párrafo primero del punto 4 de su libelo), sino que las líneas aéreas son proveedoras de las agencias de viajes, quienes libremente pueden vender o no, los pasajes de cada línea aérea pone a disposición en los sistemas de reserva utilizados, o GDS (Amadeus, Sabre, Galileo, etc.). En este esquema, en el que líneas aéreas y agencias de viaje son parte de una cadena de valor, en que el pasajero es el cliente o consumidor final, las agencias tienen la más absoluta libertad para vender pasajes aéreos de una u otra aerolínea, según su propia determinación. Así, es la misma demandante ala que señala en página 8 párrafo final de su escrito de demanda, “...Agente queda autorizado a vender transporte aéreo para pasaje por los servicios del Transportista y los servicios de otros transportistas aéreos cuando lo autorice el



Transportista...”, reiterando esta idea en el párrafo segundo de la página 10 de la demanda. Con ello, no hace más que dejar expresamente claro y no sujeto a discusión, que la venta de tickets está entregada a la discrecionalidad de las agencias de viaje.

En consecuencia, no existiendo obligación de las líneas aéreas de disponer de pasajes para determinados vuelos, ni existiendo tampoco la obligación de la agencia de vender dichos pasajes, queda material y jurídicamente acreditada la inexistencia de un mandato o comisión mercantil entre las partes.

Como ya se adelantó, el CLIENTE de la agencia de viajes NO es la Línea Aérea sino el PASAJERO; ya que las agencias no sólo prestan el servicio de venta de tickets, sino que el servicio prestado por las mismas forma parte de una cadena de valor en la que los pasajes provistos por las líneas aéreas son solo un elemento o eslabón de dicha cadena, la que también puede incluir alojamientos, actividades de turismo, arrendamiento de vehículo, entre muchos otros.

A este respecto resulta muy importante tener en cuenta la norma chilena NCh 03068, la cual define en el punto 3.1, a la agencia como una “organización comercial que actúa como intermediario entre el proveedor de servicios y/o tour operador y el usuario final o cliente, entregándole asesoría para la planificación y compra de su viaje.” Y que además les remite al Anexo A incorporando en la misma señalando: “El listado siguiente corresponde a los servicios que comercializa una agencia de viajes:

- Alojamiento turístico.
- Transporte, aéreo, terrestre, fluvial, ferroviario u otro.
- Actividades de turismo aventura.
- Tours o circuitos.
- Paquetes turísticos.
- Otros.”



De lo anterior es posible señalar que según la norma antes citada la función realizada por la Agencia de Viajes consiste en mediar entre el proveedor y el usuario final. A mayor abundamiento, la Guía de Alcances Jurídicos Ley N° 19.496, sobre Agencias de Viaje y Aerolíneas emitida por el Servicio Nacional del Consumidor (Sernac) en su página 10, al referirse al texto anteriormente citado señala que “(...) las agencias de viajes, en su calidad de intermediarias, deben responder ante los proveedores por el incumplimiento de obligaciones contractuales en que incurrieren las aerolíneas.” Completando además que “Las Agencias de viajes sostienen que no están afectas a esta responsabilidad ya que ellas, al vender pasajes o tickets aéreos, no estarían actuando como intermediarias entre la aerolínea y los consumidores pasajeros, sino que actuarían como comisionistas para vender de las primeras y que por ende son éstas las que quedan obligadas contractualmente frente a tercero y las que deben responder ante esos incumplimientos contractuales, lo cual no es compartido por este Servicio por las siguientes razones:

1. La comisión contrato regulado en el Título VI del Código de Comercio, (Del Mandato Comercial) permite al comisionista obrar en nombre propio o a nombre de sus comitentes.
2. En el primero de los casos, el comisionista se obliga personal y exclusivamente a favor de las personas que contraten con él, aun cuando sea notorio que el contrato ha sido ejecutado por cuenta del comitente.
3. Lo únicos casos en que quien resulta obligado es el comitente y no el comisionista, son los siguientes:
 - a. Cuando el comisionista se reserva el derecho de declarar más tarde por cuenta de qué persona celebra el contrato, situación en la cual, una vez que lo declara, queda desligado de todo compromiso, siendo N° 2478 sustituido retroactivamente en todos los derechos y obligaciones resultantes del contrato por la persona a quien nombre;



- b. Cuando el comitente declara a los terceros que han contratado con el comisionista que el contrato le pertenece y que toma sobre si su cumplimiento, y;
- c. Cuando el comisionista declara expresamente que actúa a nombre de su comitente”.

Esta misma “Guía SERNAC”, en nota al pie 5 pág. 6 hace alusión a sentencias de los Tribunales de Justicia, en todas las cales se ha fallado que las agencias actúan como intermediarios. (cita varios fallos al respecto)

3.- DERECHO A PERCIBIR “RETRIBUCIÓN” O COMPENSACION”.

La demandante ha argumentado en su demanda que al adoptar esta medida de “comisión cero”, sus representadas dejarán de retribuir y de compensar la “intermediación” de la Agencia en base a marco regulatorio Resolución IATA N° 824. Cuestión que resulta totalmente falsa, tanto es así que TRAVEL está en condiciones de ser remunerado y seguir siéndolo.

En efecto, existen otros conceptos que implican remuneraciones y políticas de incentivos, tales como pasajes liberados o rebajados a ejecutivos o directivos de las Agencias, incentivos por volúmenes de ventas, descuentos extraordinarios a requerimiento de las agencias, programas de premios con puntos (programa Crescendo) a los cuales pueden acceder los ejecutivos comerciales de las agencias cobrando dichos puntos en conocidas cadenas de retail o bien en pasajes liberados.

Adicionalmente, desde el momento en que las aerolíneas ponen a disposición de las agencias la posibilidad de vender sus pasajes, les abren la posibilidad de obtener una remuneración, al permitirles que ellas, conjuntamente con la venta de dichos pasajes, armen, promocionen y vendan otro productos y servicios complementarios o suplementarios por los cuales cobran un cargo por servicio (cadena de valor), sin que les participen o compensen a las aerolíneas por dichos servicios.



Cuando el cliente ha optado por ir a la AGENCIA y comprar en ella un pasaje, se le abre un abanico de oportunidades de negocios, respecto de los cuales las Líneas Aéreas no usufructúa ni recibe pago alguno a pesar de haber sido la que ha generado tal oportunidad de negocio para la AGENCIA con la venta de los pasajes.

Las nuevas políticas de incentivos están destinadas a proporcionar un esquema de retribución más justo y una mayor transparencia para los pasajeros, respecto del costo especificado del pasaje.

Ahora bien, las propias normas IATA a las cuales hace referencia la demandada (entre ellas la Resolución N° 824) establecen el mecanismo y derecho a fijar o determinar la “retribución”. Tal regulación y normativa que establece el derecho de las Líneas Aéreas, han sido aceptadas por la AGENCIA.

En la historia y costumbre mercantil, NUNCA la existencia y fijación de la comisión ha sido una “definición entre agencias y compañías aéreas”. Siempre ha sido definición de las propias líneas aéreas.

4.-VARIACION O MODIFICACIÓN DE LA RETRIBUCIÓN

Igual situación se ha dado frente a los cambios en la modalidad, porcentaje y base de cálculo del pago de la “retribución”.

Las propias normas IATA a las cuales hace referencia la demandante, establecen el mecanismo y derecho a modificar la “retribución” o “compensación”, permitiendo reducir la comisión a 0% y faculta a retribuir a los agentes por medio de otros incentivos. Como han señalado, Air France KLM ha implementado un nuevo sistema de premios o incentivos por el cual se remunere a las Agencias cuando éstas alcancen las metas mutuamente proyectadas. Air France KLM ofreció a la agencia de viajes Travel Security este nuevo sistema de remuneración, pero cabe hacer presente que ha sido esta última quien se ha negado a conversar esta nueva política de incentivos.



La Resolución 818g. Sección 9 “Condiciones para el Pago Incumplimiento de la Comisión y otras Remuneraciones” 9.1 PORCENTAJE DE COMISION Y MONTO DE REMUNERACIÓN, textualmente establece que “Toda comisión u otra remuneración que se pague al Agente DEBERÁ SER ESTABLECIDA POR EL MIEMBRO O LÍNEA AÉREA BSP. Dicha comisión o remuneración deberá establecerse por adelantado y comunicarse al Agente por escrito. Todo cambio en la comisión u otra remuneración o condición asociada se notificará al Agente por adelantado y por escrito”. Es decir Usía, es facultativo de la Línea Aérea la fijación de una remuneración n no al Agente de viajes, no existiendo la obligación de remunerara ni un monto determinado, si la línea aérea decidiere facultativamente remunerar de alguna forma a la agencia.

IATA no requiere un término específico para notificar el cambio ken la remuneración o comisión, pero cualquier cambio en el nivel de la comisión debe darse por adelantado mediante notificación por escrito lo cual fue realizado por medio de comunicación escrita enviada en agosto de 2018, esto es dos meses antes de implementar el nuevo sistema de incentivos, además de por medio de reuniones presenciales (IATA 818).

Las reducciones de “comisiones” que se han aplicado en Chile en los últimos años han sido aceptadas por las AGENCIAS pues se han materializado en el marco de la Resolución IATA N° 824, al cual ha hecho referencia el demandante y sobre la cual basa esencialmente su demanda. Complementariamente, la historia y costumbre comercial, a la cual ha hecho referencia la contraparte, también ratifica el derecho a variarse o modificarse la “comisión” sin bilateralidad ni deber de acordar previamente entre Agente de Viajes y Línea Aérea.

No solo lo acepta por ser miembro de IATA y porque ella misma lo ha alegado (Teoría de los Actos Propios), sino también la demandante ha aceptado anteriores reducciones de comisión sin que ella haya participado en la determinación del porcentaje y sin haber iniciado ningún tipo de reclamación de carácter judicial o administrativa. Así, a modo ejemplar pueden señalar los siguientes casos:



A mayor abundamiento, y específicamente en este país, en el año 2000 cuando la “comisión” fue rebajada de 9 a 6% (tanto para clase turista como business) Travel Security nada reclamó, al igual que en el año 2007, cuando se procedió a la rebaja de comisión para pasajes clase turista de 6 a 1% (la clase business se mantuvo en 6%).

Es decir, no es posible que la demandante ahora pretenda desconocer el reconocimiento que ha hecho a lo largo de los últimos 15 años de la autonomía que tienen sus representada, KLM COMPAÑÍA REAL HOLANDESA DE AVIACION y, SOCIETE AIR FRANCE, para reducir el pago de la comisión de forma unilateral.

Como Usía, bien sabe, en el derecho chileno, el artículo 1683 del Código Civil, consagra la denominada teoría de los actos propios, conforme a la cual, nadie puede aprovecharse de su propio dolo y, por lo tanto, nadie puede contravenir sus propios actos. Al legislador le resulta reprochable que puedan permitirse actuaciones fraudulentas, dolosas o efectuadas de mala fe, a partir de incurrir en conductas contradictorias o desconociendo actuaciones anteriores, pues ello repugna a la noción ética envuelta en el ordenamiento jurídico.

En palabras del profesor de la Universidad Complutense de Madrid don Luis Díez-Picazo “una pretensión es inadmisibles y no puede prosperar cuando se ejercita en contradicción con el sentido que, objetivamente y de buena fe, ha de atribuirse a una conducta jurídicamente relevante y eficaz, observada por el sujeto dentro de una situación jurídica”.

Conforme la doctrina de los actos propios se promueve que entre los contratantes iguales, la conducta pasada de uno de ellos, a la luz de la buena fe, puede generar en la otra parte la expectativa legítima de que no se ejercerán derechos subjetivos en contradicción con dicha conducta, lo que tradicionalmente se expresa en el aforismo “venire contra factum proprium non valet”.

Según Wieacker (WIEACKER, Franz, El Principio General de la Buena Fe, Traducción castellana, Madrid, 1982, página 61), “la inadmisión de la contradicción



con una propia conducta previa, se basa en la exigencia de fides que fundamentalmente impone el mantenimiento de la palabra, el pacta sun servanda, y la restricción del deber de prestación inicua a través del principio de la buena fe, fue llevada a cabo por el antiguo concepto romano de la fides a través del elemental entendimiento de la concepción textual del vínculo debía se sustituida por una concepción leal del mismo”.

Pues bien, a la luz de los hechos expuestos, queda de manifiesto que la presente acción judicial iniciada por la demandante, dista mucho del comportamiento que ha mantenido durante los últimos 15 años en la relación comercial que mantiene con sus representadas.

Complementariamente, cabe destacar que la misma agencia Travel Security ha desechado sea el total o parte de la “comisión” del 6% y 1% en negociaciones directas con sus clientes (por ejemplo Ministerio de Relaciones Exteriores de Chile), participando así en la reducción final del precio del pasaje para beneficiar a su cliente y mantenerse como proveedor del mismo, lo cual mantienen hasta el día de hoy a través del Portal Chile Proveedores. Evidentemente este no es un acto gratuito de la demandante, si no que es la prueba fehaciente que la comisión por venta de pasaje es un elemento de poca relevancia y esencialmente prescindible, ya que su interés está dado por los beneficios adicionales que la venta de pasajes le irroga.

Con el objeto de ilustrar al Tribunal, acerca de cual es la tendencia mundial en esta materia, se permiten indicar en qué países se paga o no la comisión por venta de pasajes y:

Estado Unidos de Norteamérica: No (desde 2002); Canadá: No; Europa: No; China: No; Japón: No; Corea: No; Sudeste Asiático: No; Arabia Saudita: No; Emiratos Árabes Unidos: No; Qatar: No; Omán: No; Ecuador: No, Panamá: No; Costa Rica: No, Brasil: No.

Un caso especial que quieren exponer al Tribunal, por lo ilustrativo que resulta, es el caso e historia de Brasil. La Suprema Corte de Brasil resolvió definitivamente el



fondo de un alegato similar al que la demandante hace en autos, requerido por agencias de viaje de Brasil. El fallo recaído en causa 1.330.378-MA (2012/0124825-69, dictado el 1 de agosto de 2017, se pronunció sobre un Recurso interpuesto ante la Corte Superior de Justicia (STP) por Delta Air Lines en contra de una sentencia de la Corte de Apelaciones del Estado de Maranhao, que entendió que era en forma bilateral el método correcto de realizar la reducción de las comisiones las Agencias de Viajes por parte de las Líneas Aéreas. La parte demandante es la Asociación Brasileña de Agencias de Viajes del Estado de Maranhao, y esta como parte interesada, la aerolínea TAM.

La Corte Suprema modifico la sentencia de la Corte de Apelaciones y acogió el pedido del DELTA, declarando que es absolutamente procedente reducir la comisión de forma unilateral por parte la las Líneas Aéreas.

Pues bien, es en el contexto mundial expuesto, es que sus representadas, KLM COMPAÑÍA REAL HOLANDESA DE AVIACION y SOCIETE AIR FRANCE decidieron reducir la comisión a cero, con la intención de seguir retribuyendo a las Agencias por la venta de un pasaje aéreo de acuerdo a sus respectivas políticas comerciales, cumpliendo con señalarlo con antelación suficiente y proponer al demandante alternativas de retribución, mismas que fueron desechadas por ésta con diversos argumentos, ninguno de los cuales decía relación con la naturaleza de la regulación ni el derecho de sus representadas de implementar estos cambios.

En efecto, las demandadas de autos, enviaron a la demandante una Carta Aviso de cambio de “comisión” llevándola a cero con 2 meses de anticipación, un plazo prudente conforme lo señalan las normas regulatorias de la IATA.

Además, cabe tener presente que las demandadas mantuvieron reuniones presenciales con los directivos de la Agencia tanto para anunciar la medida como para ofrecer y exponer la nueva propuesta de incentivos. No existiendo compromiso ni regulación escrita bilateral entre las partes que regule la “comisión” que en autos reclama la actora, el único marco regulatorio es IATA, el cual han



aceptado y adoptado las partes libre y soberanamente, desde que han trabajado en conjunto. Por tanto, no es razonable que la demandante pretenda un status jurídico y alegue derecho a un pago, contrariando las normas regulatorias que rigen la relación entre las partes y contradiciendo la tendencia mundial en esta materia. No logramos divisar los fundamentos del tratamiento extraordinario y excepcional exigido por Travel Security.

Por último, su parte quisiera reforzar al Tribunal la tesis que la eliminación de comisiones por parte de las aerolíneas a las agencias de viaje, no resulta ser una innovación a nivel mundial, es más, en un informe realizado por la empresa Amadeus, ha evidenciado que aproximadamente desde el año 1995 la tendencia mundial ha sido la disminución constante de las comisiones entregadas por las Aerolíneas a las Agencias de Viajes, hasta llegar a comisión cero. Lo anterior comienza en Estados Unidos cuando siete aerolíneas reunieron fuerzas para limitar las comisiones, posteriormente en el año 1999 las comisiones se redujeron a 5% para eliminarse por completo en marzo de 2002.

De igual manera ocurrió en Europa en el año 1997 cuando las comisiones comenzaron a disminuir progresivamente hasta llegar de un 9 un 7% en el año 1999. A partir del 2003, las comisiones en Europa desaparecieron igualmente de parte de todas las aerolíneas.

Pero lo que acontece con las agencias de viajes virtuales como Despegar.com y Atrapalo.cl, entre otras, es aún más palmario el cambio de paradigma en el mercado de las agencias de viajes, puesto que éstas han operado desde su origen sin ninguna remuneración por parte de las líneas aéreas. Lo anterior se produce porque, precisamente, han comprendido que el negocio de las agencias de viajes es de asesoría al pasajero, tal como se describen ellas mismas en sus portales virtuales.

5.-RESPECTO DE LAS SUPUESTAS OBLIGACIONES QUE LA ACTORA DICE HABER ASUMIDO PRODUCTO DE LA AUTORIZACIÓN QUE HA TENIDO POR AÑOS PARA VENDER PASAJES AEREOS DE LAS DEMANDADAS.



La existencia o no de una comisión en nada altera la eventual responsabilidad de las Agencias de Viajes, las cuales jamás han respondido por problemas que pudieren afectar a los pasajeros en relación con los pasajes adquiridos.

En efecto, si un vuelo es cancelado o sufre un retraso, los pasajeros recurrirán directamente a la Línea Aérea, de la misma manera que lo harán si su equipaje se extravía o sufre algún daño. De manera tal que estas supuestas obligaciones no existen y mal podrían verse alteradas por el cambio de comisión.

Respecto de otras obligaciones de las Agencias de Viajes con sus pasajeros ellas se mantendrán inalteradas, ya que emanan de servicios anexos que aquellas venden a sus pasajeros en forma directa y a partir de la venta de un pasaje.

Por lo tanto solicita se sirva tener por contestada la demanda, y en definitiva rechazarla, declarando que KLM COMPAÑÍA REAL HOLANDESA DE AVIACION y SOCIETE AIR FRANCE, tienen derecho de fijar la existencia o no de una comisión por la venta de pasajes y, de haberla, el monto de la misma, con costas.

SEXTO: Que para acreditar lo afirmado en la demanda la parte de Travel Security acompañe los siguientes elementos de prueba: a) folio 3:

- 1) Comunicado de AIR FRANCE y KLM de 7 de agosto de 2018;
- 2) Formulario sobre “Contrato de Agencia de Venta de Pasaje” incluido en la Resolución 824 de IATA;
- 3) Cuadro resumen con el detalle de los ingresos mensuales por comisiones de venta de pasajes aéreos AIR FRANCE y KLM, así como por y servicios auxiliares asociados, que efectuara TRAVEL SECURITY S.A., durante el período comprendido entre el mes de septiembre de 2016 y el mes de septiembre de 2018;
- 4) Copia de las facturas de comisiones brutas por venta de pasajes Air France, según clase tarifaria, durante el año 2018;



5) Copia de las facturas de comisiones brutas por venta de pasajes KLM, según clase tarifaria, durante el año 2018;

6) Manual del agente de Viajes de IATA, Edición Resolución 818g, válido a partir del 1 de junio de 2017;

7) Copia autorizada de la escritura pública otorgada en la Notaría de Santiago de don Iván Torrealba Acevedo, en la que consta la personería para representar a TRAVEL SECURITY S.A.

A folio 51, se acompañan los siguientes documentos: 1) Manual del Agente de Viajes de IATA, Edición Resolución 812 & 818g, válido a partir del 1 de junio de 2018, que a su vez contienen la Resolución 010 sobre INTERPRETACION Y JERARQUIA DE LAS NORMAS RELATIVAS AL PROGRAMA DE AGENCIAS DE VENTA;

2) Copia impresa del perfil en la red pública LinkedIn de la testigo de la parte demandada Sra. Jacqueline Hasard Uribe.

SEPTIMO: Que compareció a absolver posiciones a folio 85, doña Pía Kristina María Rodríguez Aloday Lackman, quien señala que es la representante legal de las dos compañías aéreas demandadas, desde agosto del año 2017, expresa que se ofreció otra forma de remunerar a las agencia de viaje lo que no fue aceptado por esta. En toda caso son los pasajeros los que le encargan a la agencia de viajes la compra de los pasajes aéreos y ahí están salen a comprar lo más conveniente y por esto el cliente le paga a la agencia de viajes respectiva.

OCTAVO: Que para acreditar los argumentos de su defensa la parte de las demandadas Societe Air France y KLM Compañía Real Holandesa de Aviación, acompañaron los siguientes elementos de prueba: a folio 11 y 13 repetidos.

1) Copia de escritura pública de fecha 3 de mayo de 2018, otorgada ante el notario público de Santiago, don Eduardo Diez Morello, en la cual consta la personería para actuar en representación Societe Air France, repertorio 8.104-2018.



2) Copia de escritura pública de fecha 12 de diciembre de 2018, otorgada ante el notario público de Santiago, don Eduardo Diez Morello, en la cual consta su personería para actuar en representación de KLM Compañía Real Holandesa de Aviación, repertorio 24.186-2019.

A folio 46, Protocolización de fecha 10 de junio de 2019, realizado en la Notaría de Santiago de don Eduardo Diez Morello, del Informe en Derecho emitido con fecha 31 de mayo de 2019 por don Rafael Gómez Balmaceda;

A folio 52, se acompaña informes de reservas realizadas por Travel Security durante el año 2019, en el que se da cuenta de la baja de las mismas con KLM y AIR FRANCE de un 33% y 15% respectivamente.

A folio 53, se acompaña la siguiente documentación:

1) Copia de Carta enviada por don Guillermo Correa Sanfuentes, presidente ejecutivo de Travel Security S.A., a AIR FRANCE/KLM, con fecha 4 de octubre de 2018;

2) Copia de demanda interpuesta por Turismo Cocha en contra de AIR FRANCE/KLM ante el 24 Juzgado Civil de Santiago, en los autos rol C-39010-2018 por supuesta Competencia desleal. (Reconoce la calidad de intermediario: proveedor)

3) Guía de Alcances Jurídicos Ley 19.496, sobre Agencias de Viaje y Aerolíneas emitida por el Servicio Nacional del Consumidor (Sernac). (Habla de intermediación)

4) Impresión del portal Chile Proveedores de la inscripción de Travel Security S.A. obtenida desde la página http://Webportal.mercadopublico.cl/proveedor/85633900-9?_ga=2.232756888.68542910.1547506298-985725897.1546690244

5) Sentencia de la Ilustrísima Corte de Apelaciones de Santiago rol 6428-2001 (Sernac con Turavía);



6) Sentencia de la Ilustrísima Corte de Apelaciones de Santiago 14.684-2008 (Sernac con Turismo Gente), 4898-2007 (Sernac con Universal A.G.); 6672-2007 (Sernac con Turismo Cocha);

7) Sentencia de la Ilustrísima Corte de Apelaciones de Santiago 1785-2008 (Sernac con TIJE Chile);

8) Sentencia de la Ilustrísima Corte de Apelaciones de Santiago 9125-2008 (Sernac con Imperial Travel);

9) Sentencia de la Ilustrísima Corte de Apelaciones de Santiago 167-2008 (Sernac con Travel Club);

10) Sentencia del Tribunal Constitucional 980-2007 sobre requerimiento de Inconstitucionalidad del artículo 43 de la Ley de protección de Derechos del Consumidor;

11) Copia de Factura Electrónica N° 924900 emitida con fecha 29 de junio de 2018 a Orígenes Consultores S.A. por la compra de un Ticket Aéreo, en donde se realiza un cargo por \$ 25.600 denominado “por concepto de TKT aéreo”, y correo enviado con fecha 13 de diciembre de 2018 por la Ejecutiva de Ventas de Travel Security S.A., doña Elizabeth Arenas Bermúdez, en donde precisa que dicho cargo corresponde al “fee” de la agencia. Es decir, la comisión que cobra la agencia al pasajero;

12) Los Service Fees y los Recortes de Comisiones. Resumen ij del Informe Service Fees and Comision Cuts. Opportunities and best Practices for Travel Agencies, elaborado por Amadeus.

NOVENO: Que compareció a absolver posiciones don Eduardo Correa Sanfuentes, a folio 84, en su calidad de representante de Agencia Travel Security S.A., quien responde en parte que atiende personas y empresas. Que en su negocio se basan en lo que dicen los manuales IATA, para la venta de tickets aéreos y que realmente los únicos ingresos económicos fijos que recibe eran por la comisión que le pagaban las aerolíneas en la venta de tickets aéreos



DECIMO: Que se rindió prueba testimonial por parte de la demandante de autos, a folio 44, compareció a estrados María Soledad Auad Larach, quien señala que existe un contrato que regula el pago de comisiones entre la línea aérea y las agencias de viaje según la resolución 010 de la IATA, que es la entidad que agrupa a las agencias de viajes y regula el pago de comisiones. En su calidad de subgerente y en sus 37 años en la industria siempre ha llevado una comisión base la compra y emisión de pasajes aéreos con cualquier transportador, en Chile no existe gratuidad en la emisión de un boleto aéreo. La comisión base en la emisión de un boleto es uno a uno según el tipo de tarifa y cabina que se está emitiendo y debe ir escrito en una casilla específica del boleto electrónico el porcentaje según el tipo de boleto ya sea en este caso 1% en cabina económica o 6% en cabina ejecutiva, desde la fecha de notificación todas las emisiones de boletos para las demandadas ha sido 0%. También al ser consultada expresa que se vende comidas especiales, equipajes, equipajes extras, todo esto no es comisionable y también prestan asesoría en hotelería, arriendo de autos, seguros de viajes, salones de conferencias, apoyo en asistir en congresos dentro y fuera del país y paquetes turísticos ya sean vacacional o corporativos.

Comparece Mauricio Enrique Meza Jer, quien expresa que existe una regulación de la asociación internacional de transporte aéreo que indica entregar una comisión base por emisión de boletos aéreos, le consta porque trabaja en el rubro y se ha desempeñado o trabajado en línea aérea. Sabe que según el boleto emitido era el monto de la comisión entre 1% a 6% dependiendo de la clase de estos. En agosto de 2018, se les informo que la comisión iba hacer igual a 0%, también prestan a sus clientes otros servicios como alojamientos, arriendo de autos, venta de seguros de asistencia en viajes, asesoría en modelo de compras, plataforma de auto atención, servicios de visas cuando se requiere, servicio de ventas vacacionales y corporativos.

UNDECIMO: Que se designó un perito contable recayendo dicha designación en doña Ingrid Del Carmen Castello Molina, de profesión Contador Auditor, quien señala en sus Conclusiones Generales: “ En base a la revisión de los documentos



acompañados y exhibidos por las parte en el proceso judicial y aquellos recopilados en el transcurso de la pericia, especialmente a lo que se refiere a los antecedentes de la facturación por concepto de venta de boletos, tickets o pasajes aéreos de AIR FRANCE y KLM por Travel Security S.A. por cuenta de la primera y, de acuerdo al objeto pericial esta perito concluye lo siguiente:

1) Que, sobre las ventas de boletos, tickets o pasajes aéreos, y servicios auxiliares que Travel Security S.A. presto por cuenta de Air France S.A. Y KLM, a partir del 01 de octubre de 2018 hasta el 31 de diciembre de 2019, ascienden a la suma total de \$6.754.691.- (seis mil setecientos cincuenta y cuatro mil seiscientos noventa y un pesos) correspondiente a 6.741 transacciones y, \$1.359.736.929.- (mil trescientos cincuenta y nueve millones setecientos treinta y seis mil novecientos veintinueve pesos) correspondiente a 1797 transacciones, respectivamente.

2) Que, entre el 01 de octubre de 2018 al 31 de diciembre de 2019, no se observan pagos por concepto de “comisión base” generados por venta de boletos aéreos, siendo en dicho periodo tarifa cero (0%).

3) Que, respecto al pago de comisiones, se registran solo comisiones denominadas “Over” (Over Comisión), correspondiente a “Incentivos”; “metas”, “Servicios Complementarios” “Servicios Prestados”, pactados por las partes y pagados por AIR France y KLM por la suma de \$39.122.896.- (treinta y nueve millones ciento veintidós mil ochocientos noventa y seis pesos) correspondiente a 386 Transacciones de pago y \$7.412.403.- (Siete millones cuatrocientos doce mil cuatrocientos tres pesos) correspondiente a 73 transacciones de pago, respectivamente.

Cabe señalar en forma previa, que este informe y sus conclusiones, ha sido confeccionado teniendo presente las alegaciones de las partes, los documentos acompañados en la causa, recopilados en el transcurso del peritaje, y finalmente lo requerido por el Tribunal. Es todo lo que puedo informar a S.S. Ingrid Castillo



Molina Perito Judicial Contable y Tributario. Magíster en Planificación y Gestión Tributaria USACH Cel +56991244711 E-mail:castillo.ingridc@gmail.com”

DUODECIMO: Que esta sentenciadora, estima que efectivamente para las agencias de viajes, y en específico para Travel Security S.A., ha significado una disminución de sus ingresos el hecho de que las demandadas líneas aéreas Air France y KLM, no le paguen por su gestión de venta de pasajes aéreos a sus clientes.

DECIMO TERCERO: Que, además ha de tenerse en consideración que como bien señala nuestro Código de Comercio en su artículo 233, se define el mandato comercial como un contrato por el cual una persona encarga la ejecución de uno o más negocios lícitos de comercio a otra, que se obliga a administrarlos gratuitamente o mediante una retribución y a dar cuenta de su desempeño.

En este caso, debe ser considerado como el cliente el pasajero que le encarga a la agencia de viajes la compra de tickets aéreos; transporte como arriendo de automóviles; búsqueda de alojamientos; contratación de excursiones y/o seguros médicos, y otros, y es a este a quien obviamente la agencia de viajes le cobra por estas prestaciones, es decir, al pasajero o empresa que constituyen los usuarios finales.

DECIMO CUARTO: Que, en tales términos, se ha referido un informe en derecho agregado a folio 46 de autos, emitido por el profesor don Rafael Gómez Balmaceda, quien es en la actualidad Profesor Titular de Derecho Comercial de la Universidad de Chile y abogado integrante de la Corte Suprema, el que señala en su parte final: *“la comisión mercantil se configura solamente en la relación existente entre el Pasajero o cliente y la Agencia de Viajes. Entre la Agencia de Viajes y la Línea Aérea no existe ningún tipo de comisión, por cuanto su relación es la del tercer con el cual la Agencia de Viajes da cumplimiento al encargo encomendado por el Pasajero. Por lo mismo, no podría existir de las Líneas Aéreas obligación alguna de remunerar o pagar comisión a las Agencias de Viajes por los pasajes que adquieran para sus clientes”*.



DECIMO QUINTO: Que, conforme a lo razonado en los considerandos precedentes, no será acogida la demanda interpuesta a folio 1, por cuanto esta sentenciadora comparte el criterio del citado profesor Gómez Balmaceda, en cuanto no existe obligación alguna de las Líneas aéreas de remunerar a las Agencias de viajes o de pagar comisión alguna por los pasajes que adquieran sus clientes, los que son finalmente, los consumidores finales de los servicios prestados por aquellas.

DECIMO SEXTO: Que, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 144 del Código de Procedimiento Civil y estimándose que la demandante tuvo motivo plausible para litigar, no será condenada en costas.

Y, de conformidad además con lo dispuesto en los artículos 144, 170, 254, 358 N° 4, 5 y 6, 413, 680 y demás pertinentes del Código de Procedimiento Civil; artículos 3 N° 4 y 7, 233 y siguientes del Código de Comercio; y artículos 1437, 1698, 2116 y demás pertinentes del Código Civil. **SE DECLARA:**

I) Que se desechan las tachas interpuestas acoge la demanda de folio 44 de autos en contra de los testigos María Soledad Auad Larach y de Mauricio Enrique Meza Jer;

II) Que se rechaza la demanda interpuesta por Travel Security S.A. a folio 1 en contra de SOCIETE AIR FRANCE Agencia en Chile y KLM COMPAÑI REAL HOLANDESA DE AVIACIÓN Agencia en Chile.

III) Que, cada parte pagará sus costas.

Notifíquese, regístrese y archívese en su oportunidad.-

DESE COPIA A LAS PARTES, SIN COSTO ALGUNO PARA ELLAS.-

DICTADA POR DOÑA GABRIELA SILVA HERRERA, JUEZ TITULAR.



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



Este documento tiene firma electrónica y su original puede ser validado en <http://verificadoc.pjud.cl> o en la tramitación de la causa. A contar del 05 de septiembre de 2021, la hora visualizada corresponde al horario de verano establecido en Chile Continental. Para Chile Insular Occidental, Isla de Pascua e Isla Salas y Gómez restar 2 horas. Para más información consulte <http://www.horaoficial.cl>