

Santiago, cuatro de octubre de dos mil veintiuno.

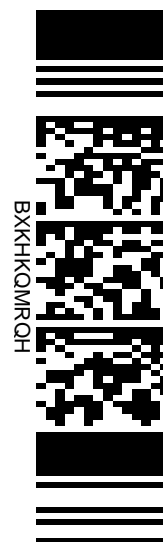
Vistos:

En la presente causa, sobre responsabilidad infraccional e indemnización de perjuicios, se dictó sentencia por el juez del 11° Juzgado Civil de Santiago, mediante la cual se acogió parcialmente la demanda deducida por el Servicio Nacional del Consumidor en contra de LAW S.A., declarando: a) La existencia de infracción al artículo 12 de la Ley N° 19.946, imponiendo a la demandada una multa de 300 Unidades Tributarias Mensuales; y b) Acoge la demanda de indemnización de perjuicios, respecto de aquellos consumidores que se les retardaron los vuelos y quienes vieron frustradas sus expectativas de viajes, a pagar la suma de 0,15 UTM a cada cliente que formuló un reclamo ante el Sernac; con costas.

El SERNAC, demandante, apela de dicha sentencia, en la parte que desestimo infracción a los artículos 3 letras a), b) y e), y 23 de la Ley N° 19.496, por estimar que los hechos, que se tuvieron probados en autos, si constituyen estas infracciones.

En un segundo término, argumenta la falta de un correcto análisis del Informe Compensatorio en orden a determinar el daño emergente, lo que llevo a desestimar tal pretensión.

En un tercer término, solicita que, conforme al artículo 53 letra C) inciso penúltimo de la Ley N° 19.496, se declare la automaticidad de la implementación de la sentencia, sin necesidad de que los consumidores comparezcan a una instancia judicial de cumplimiento, en atención de que la demandada cuenta con la información necesaria para individualizarlos.



Se ordenó traer los autos en relación.

Considerando:

Se reproduce la sentencia de fecha diecinueve de mayo de dos mil veintiuno.

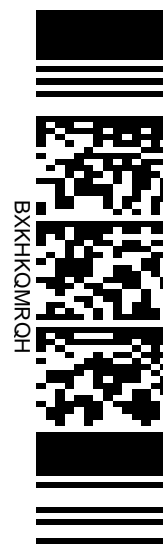
Y se tiene además presente:

Primero: Para una mayor claridad, cabe señalar, que la demanda iniciada por el Servicio Nacional del Consumidor denuncia infracción a los Art 3º letra a), b) y e), Art 12 y Art 23 de la Ley 19.496 e indemnización de perjuicios, en contra de la línea aérea mencionada, la que se fundamenta en reclamo presentado ante ese servicio por 1.974 consumidores, denunciando que la demandada, luego de haber vendido pasajes aéreos, comenzó a retardar, reprogramar o cancelar los vuelos al extranjero; asimismo, no dispuso de medios o canales de comunicaciones para quienes habían adquirido los pasajes aéreos, cerrando sus oficinas, provocando incluso que pasajeros no pudieran volver al país.

En cuanto al acápite infraccional.

Segundo: El sentenciador, desestima infracción a las letras a) y b) del artículo tercero por entender que se trata de normas programáticas y descriptivas de derechos que ceden cuando se configura alguna de las infracciones particulares que se establecen en los artículos 12 y siguientes de la Ley.

En cuanto a la letra e), también la desestima, por estimar que solo tiene sentido si se establece alguna infracción a la ley y si esta le causa perjuicio a los consumidores, por lo que su invocación de forma autónoma es impertinente.



También desestima la infracción al artículo 23, por estimar que esta norma no es aplicable en el presente caso, al serlo solo a la situación de productos o servicios defectuosos, entendiéndolos como aquellos que no son aptos para su uso o consumo, lo que sería la conducta infraccional, contemplándose en la norma situaciones vinculadas a defectos de calidad y defectos de seguridad de los bienes y servicios.

Tercero: Se hace necesario revisar, en lo particular, la normativa de la Ley 19.946 que se indica infringida, Art 3° y Art 23°.

Dispone en su Art. 3° "Son derechos deberes básicos del consumidor:
a) La libre elección del bien o servicio; **b)** El derecho a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos, y el deber de informarse responsablemente de ellos; **e)** El derecho a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor, y el deber de accionar de acuerdo a los medios que la ley franquea.

Por su parte el Art. 23° prevé "Comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que, en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio.

Serán sancionados con multa.... Igual sanción se aplicará a la venta de sobrecupos en los servicios de transporte de pasajeros, con excepción del transporte aéreo".



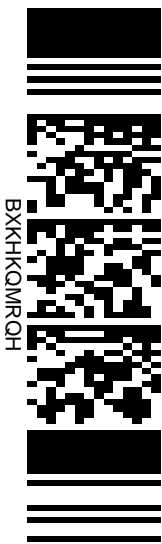
A su vez, el Art 12, señala "Todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio".

Cuarto: Es del caso, que los argumentos de la parte demandante están dirigidos a que esta Corte, con una nueva revisión de los antecedentes, revierta lo decidido por el juez a quo, en orden a declarar que la demandada ha incurrido, también, en infracción a las disposiciones citadas, pretensión que no será considerada por este tribunal, por compartir plenamente lo resuelto por el sentenciador.

En efecto, la infracción al artículo 12 de la Ley 19.496, Sobre Protección de los Derecho de los Consumidores, el sentenciador la da por establecida por sobre las restantes disposiciones o normas invocadas, por ser la que subsume de mejor forma los hechos acreditados, evitando de esta forma una doble sanción, en respeto al principio non bis in ídem dado por unos mismos hechos, que emanan de una conducta única infraccional.

En cuanto a la acción civil.

Quinto: El fundamento de la apelación se hizo consistir en que el tribunal realizó una valoración parcial de la prueba rendida, pues en su considerando undécimo y duodécimo, sobre la base del informe compensatorio elaborada por el Servicio, el tribunal otorgo indemnizaciones respecto de aquellos consumidores cuyos vuelos fueron retardados, pero que pudieron viajar, determinando que tenían derecho a ser resarcidos en el evento que, dicho retardo les haya hecho perder conexiones o estadías contratadas en hoteles tanto en el extranjero como en el país, sin tomar en cuenta el mismo informe, donde se explicitaba el daño emergente y costo de oportunidad debido al retraso o reprogramación del vuelo.



Añade, por otro lado, que se resolvió en el fallo, respecto a los consumidores que simplemente vieron frustradas sus expectativas de viajes, que tienen derecho a recuperar la totalidad de los dineros invertidos en los pasajes, debidamente reajustados, pero soslaya la existencia de otros rubros indemnizatorios que también son indemnizables

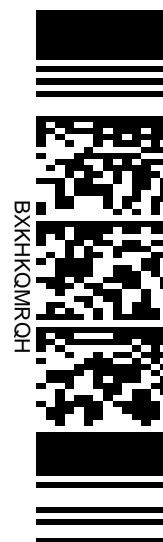
Sexto: Al respecto, cabe tener presente que el sentenciador se hizo cargo de la prueba que se rindió, en particular del informe compensatorio, el que en su concepto no le pareció determinante para acreditar las situaciones allí descritas, reclamadas a favor de los consumidores individualizados en la demanda.

Al concluir de la manera que lo ha hecho, no hizo sino manifestar su convicción sobre la base de sana crítica, no pudiendo menos que compartirse tal decisión.

En cuanto a la automatización de la sentencia.

Séptimo: Ahora bien, conforme a lo que prevé el artículo 53 letra C) inciso penúltimo de la Ley N° 19.946 y, teniendo en consideración que la línea aérea al momento de la venta de pasajes recabo los antecedentes de cada uno de los compradores, futuros pasajeros, a fin de cumplir con el servicio de aeronavegación, se accederá a tal pretensión; de modo las indemnizaciones se deben efectuar sin requerir la comparecencia de los afectados, sin perjuicio de imponer al Servicio Nacional del Consumidor la carga de dar a conocer a los consumidores las acreencias que tengan a su favor a través de un correo electrónico masivo para los efectos pertinentes.

Por estas consideraciones, citas legales mencionadas, Ley 19.496 y Art. 186 del Código de Procedimiento Civil, **se confirma** la sentencia de fecha diecinueve de mayo de dos mil veintiuno, **con declaración** que la parte demandada, debe implementar el cumplimiento automático de las



indemnización ordenadas pagar a los consumidores que han resultado afectados.

Regístrese y devuélvase.

Redacción de la Ministro Sra. Barrientos Guerrero.

No firma el Ministro sr. Duran, no obstante haber concurrido a la vista de la causa y acuerdo por encontrarse ausente.

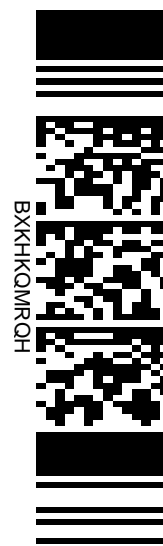
Rol Corte N° 7043-2021. Civil.-

Pronunciada por la ***Primera Sala*** de esta Iltma. Corte de Apelaciones de Santiago, presidida por la Ministro señora Elsa Barrientos Guerrero e integrada por el Ministro (S) señor Enrique Duran Branchi y por el Abogado Integrante señor Octavio Pino Reyes.



Pronunciado por la Primera Sala de la C.A. de Santiago integrada por Ministra Elsa Barrientos G. y Abogado Integrante Octavio Pino R. Santiago, cuatro de octubre de dos mil veintiuno.

En Santiago, a cuatro de octubre de dos mil veintiuno, notifiqué en Secretaría por 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.
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>.