

NOMENCLATURA : 1. [40]Sentencia  
JUZGADO : 11° Juzgado Civil de Santiago  
CAUSA ROL : C-2713-2021  
CARATULADO : SERVICIO NACIONAL DEL  
CONSUMIDOR/LATIN AMERICAN WINGS SA

Santiago, diecinueve de Mayo de dos mil veintiuno

Santiago

Vistos

Ha comparecido el Servicio Nacional del Consumidor, domiciliado en calle Teatinos N° 50, comuna de Santiago y deduce, de conformidad con lo establecido en el artículo 59 de la Ley N° 19.496, demanda para la defensa del interés colectivo en contra de Latin American Wings S.A. (LAW), domiciliada en Av. Vital Apoquindo N° 3076, oficina 1101, comuna de Las Condes y solicita se declare su responsabilidad infraccional por la vulneración al artículo 3° inciso primero letras a), b) y e), 12° y 23° inciso primero, y en consecuencia condenarla al máximo de las multas que establece la Ley N° 19.496, por cada una de las infracciones que da cuenta la presente demanda y por cada uno de los consumidores afectados, conforme lo establece el artículo 53 de la Ley; se le condene, además, al pago de las indemnizaciones de perjuicio que procedan; se determinen los grupos y subgrupos de consumidores afectados; se disponga la restitución, prestación o indemnización sin requerir la comparecencia de los consumidores afectados; se realicen las publicaciones que dispone la normativa invocada y se le condene en costas.

Exponer que LAW S.A. en su calidad de empresa de servicios de transporte aéreo de pasajeros ha incurrido en diversas vulneraciones a las condiciones ofrecidas, convenidas y/o contratadas con los consumidores, especialmente en lo que se refiere al no cumplimiento de los contratos de transporte aéreos cuyos precios/tarifas fueron



**Foja: 1**

pagadas por las personas que los adquirieron y también a la suspensión unilateral y sin justificación de la prestación contratada, causando con ello graves perjuicios.

Precisa la entidad gubernamental que los incumplimientos que imputa dicen relación con cancelación, reprogramación y retrasos excesivos en las rutas y viajes entre Santiago – Lima y Punta Cana – Santiago, el primero los días 12, 13, 14 y 15 de febrero de 2018 y el segundo el 23 y 24 de febrero de 2018.

Expone que la situación se agrava con el comunicado que publicó la empresa demandada el 9 de marzo de 2018 en la cual informa la suspensión temporal de las operaciones regulares y la venta de pasajes, situación que debe ser vista junto con la decisión de la Dirección General de Aeronáutica Civil (GGAC), de 12 de marzo de 2018, de suspender sus operaciones.

Luego de referir las normas que, a su juicio, son aplicables junto a los principios que informan el derecho de consumo, vuelve a señalar en el capítulo denominado “Antecedentes de Hecho” que los incumplimientos consisten en la cancelación, reprogramación y retrasos excesivos en los vuelos que cubrían las rutas Santiago – Lima y Punta Cana – Santiago, los días 11 a 15 de febrero de 2018 y 23 y 24 de febrero de 2018, respectivamente.

Posteriormente se transcriben y copias publicaciones de prensa en las que se lee “Pasajeros de LAW varados n Lima comenzaron a ser trasladados a sus destinos”, “Nuevos problemas de LAW: 38 pasajeros siguen varados en República Dominicana”, LAW suspende temporalmente la venta de pasajes hacia Perú”, “Law anuncia suspensión de operaciones e inicio de reestructuración”, “Aerolínea LAW retoma esta semana sus vuelos a Haití, Venezuela y Miami” y “DGAC agudiza crisis de LAW y cancela su licencia para operar en Chile”.

Luego el Servicio transcribe los reclamos que fueron interpuestos por consumidores y posteriormente afirma que es tal la falta de profesionalidad de la demandada que ni siquiera se hizo cargo de las medidas paliativas que por ley corresponde, cuando se han verificado cancelaciones, retrasos excesivos, reprogramaciones y/o suspensiones unilaterales y arbitrarias.



Foja: 1

En cuanto al derecho invoca, como vulnerados, los artículos 3 inciso primero letras a), b) y e), 12 y 23 inciso primero, todos de la Ley N° 19.496.

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

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

En cuanto a la figura de la letra b) señala que resguarda el derecho de los consumidores a recibir información veraz y oportuna relativa a los bienes y servicios, prerrogativa que se ha visto totalmente vulnerada con el actuar de la demandada, de hecho conociendo del mal estado del negocio continuó vendiendo pasajes a los consumidores, todas obligaciones que nunca cumplió

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

Acerca del artículo 12 se afirma que no viene sino que a plasmar el artículo 1545 del Código Civil, norma que ha sido vulnerada desde que la demandada no ha dado cumplimiento a los términos y condiciones ofrecidas y/o contratadas con los consumidores, particularmente en lo que dice relación con lo señalado en el artículo 127 del Código Aeronáutico que señala que el transportador es obligado a efectuar el transporte en la fecha, horario y demás condiciones estipuladas; no obstante, puede suspender, retrasar y cancelar el vuelo o modificar sus condiciones por razones de seguridad o de fuerza mayor sobrevinientes. Ahora, en caso de retraso o cancelación el



**Foja: 1**

pasajero afectado tendrá derecho a embarcar en el siguiente vuelo que tenga disponible el transportador, o en un transporte alternativo; prestaciones asistenciales; indemnización, si el vuelo es nacional, con arreglo al Código Aeronáutico y si es internacional, con arreglo al Convenio de Montreal; también puede solicitar el reembolso del monto total pagado por el billete.

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

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

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

Pide en consecuencia lo ya referido.

La parte de Latin American Wings S.A. no compareció a contestar la demanda.

Durante la tramitación del proceso se han hecho parte Mónica del Carmen Montalba Brocal, Johagna Dorina Álvarez Sosa, Cristobal Garí Neff, Daniel Castillo Martínez, Moisés Eduardo Palacios, Hugo Reveco Flores, Nelson Quiroga Quiero, María Pérez Romero, Mirta Clavier Guquirian, Juan Carlos Alcacibar Morales, Jorge Guevara Palma, Alexander Alvarado Aparicio, Camilo Rovello Nuñez, José Villalobos Chirinos, Ronal Marcano García, Kiubre Gutiérrez Yelez, Mecene Cetoute, Juliette Prieto Rivera,



C-2713-2021

**Foja: 1**

Daniela Balart Vera, Miguel Fontecilla Schmidt, Jaime Cardemil Alegría, Erika González Díaz, Antonia Rosas Boisier, María Hasbun Houston, Felipe de la Hoz Mardones, Yolanda Yabar González, Luis Álvarez Estay, Felipe Obaid Pizarro, Iván Pincheira Álvarez, Euro Mora Correa, Cristobal Garpi Neef, Ramón Beltran Calfurrapa, Cesa Valencia Changanaqui, Karen Apang de las Casas, María Changanaqui Peñarán, Jean Jean Remy, María Urbina Romero, Omar Poblete Ruiz, Dang-Rey Mena Marchant, Michel Ducret Allendes, Roberto Minzer Goluboff, Katherine Fuentes Palma, Pablo Avendaño Gutiérrez, Daniel Pino Herrera, Nakary Medina Herrera, Hugo Bustos Faría, Juana Acevedo Acevedo, Claudia Ahumada Cerda, Erika González Díaz, María Reyes Gatica, Lissette Saldías Gatica, María C. Reyes Gatica, Pedro Pérez Sandoval, Liz Maruri Cernil Sánchez, Alejandro Riquelme Arenas, Jennifer Ruiz Rojas, Daniel Negrón Iglesias, Juan Murni Buqueño, Nicole Veloso Jordán, María Chandía, Keiber Gutiérrez Yepez, Lyn Pinzón de Serrano, Alaida González Santiago, Juan Gallardo Vargas, Alberto Martpinez Godoy, Javier Rivera Catalán, Constanza González Viera, Romina Flores Flores, John Castillo Hernández, Mary García Tapia, Julio Retamales Retamales, Mauricio Basauren Bustos, Miguel Muñoz Galarce, Andrea Barroyeta Bello, Francisca Montalva Retamal, Juan Natera Hernández, Epifanio Briceño Rebolledo, Daniel Sánchez Salvatori, Cesar Anato Iniciearte, Tulymar Araque Sarmiento, Karina Araque Sarmiento, Nancy Cerro Melo, Pedro Carrillo Araya, Sofía Borquez Carmona, José Cañon Contreras, Paulina Vilches Flores, Ruben Brañas Varela, Héctor Orellana Cortés, Adriana Rivas Quintero, Daniel Romero Hernández, Sonia Ávalos Martínez, Alejandra Soto Martínez, Marco Ossandon Aros, Yeifer Hurtado Mejías, Paola Cañete González, Pablo Gómez Buffo, Petro Palazzo Hauptli, Elina Araya Ronda, Ximena Ronda Bugueño, Virginia Casique Casique, Osvaldo Ortiz Parra, Nellys Margarita Ramírez, Andreina Martínez Cabrera, Andrés Rozas Dockendorff, Jesús Betancourt Villegas, Paula Quiaro Agreda, Sheimar Marín Torrealba, Rubén Walter Navas, Thais Labraña Muñoz, Jazmín Sanhueza Sepúlveda, Ysabel Rico Saldivia, Mauro Nattero Antonelli, David Maldonado Thamm, Gabriel Soto Délano, Diego Alberto Tolia, Mardynson Durán Acero, Edwin Cruz Soto, Victor Chacón Arcos, María Flores Valles, José Ramírez Ramírez, Liz Valcarce Jauregui, Javier Sandoval Conti, Krsthian Márquez Carballo, Cristobal Muñoz Bayuk, María Santos Rodríguez, Daniel Escobar Véjar, Diego Zapata Rojas, Diego Musiet Soto, Skelba Fuentes Valbuena, Pablo



**Foja: 1**

Maluenda Morales, José Durán Hernández, Jesús Enrique Flores, Lilian Espinoza Sánchez, Paula Barrios Henríquez, Nicolás Moreno Kuljis, Deisy Sánchez Holguin, René Clerc Lecaros, Liza Pallini Altamirano Manly González Escalona, Daniela Romero Curimil, Chistian Díaz Doren, Bélgica Salazar Facenda, Alex Cortez Meza, Víctor González Delgado, Ana Saavedra Valdes, Mauricio Sancho Osorio, Jorge Garrido Pérez, Yuranny González Fernández, Selma Muñoz Campos, María Vega Díaz, Evelyn Soto Monje, MArpia Cano Soto, Ana Lagos Valdebenito, Iván Vasquez Jiménez, María Montoya Sfeir, Nicolás Turén Corral, Carmen María Escalona, Leticia Muñoz Quezada, Leonardo Varas Gallegos, Camila Milina Villarroel, Mponica Silva Villarroel, Daniel Milategua Sánchez, Jocelyn Godoy López, Alejandra Abarca Gómez, Juan Iriarte Álvarez, Cristiaan Paredes Costa, Susana Vásquez Cobeñas, Felipe Guerra Osorio, Gustavo Ibarra Marchant, Peta Bolivar Castillo, Daniel Borges Castro, Conny Peirino Palma, María Delgado González, Antonio Ferrer Hernández, Yadin Altamirano Castillo, Zulay Díaz Castro, Florencia Hoyl Díaz, Jerson Marquina Lagus, Angelo Torres Torres, Pabla Catalán Álvarez, Paloma Pizarro Lizama, Carla Mendieta Montecinos, Carlos Bustos Cortéz, Jessica Arriagada Ojeda, Christopher Larenas Jofré, Renzo Vera Yari, Dalila Miquitena Ortega, José Ramos Acosta, Raimond Monasterio Mata, Iliana Marcano Sendrea, Victoria del Valle Blanco, Camilio González Martignoni, Javier Toledo Rebolledo, Rafael Cortez Peña, Ivanna Valenzuela Godoy, Yoccer Flores Casadiego, Hugo Carrillo Pérez, Patricia Contreras Carrasco y Johanna Salazar Castillo.

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

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



Foja: 1

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

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

**Con lo relacionado y considerando:**

**Primero:** Ha comparecido el Servicio Nacional del Consumidor y deduce, de conformidad con lo establecido en el artículo 59 de la Ley N° 19.496, demanda para la defensa del interés colectivo en contra de Latin American Wings S.A. (LAW) y solicita se declare su responsabilidad infraccional por la vulneración al artículo 3° inciso primero letras a), b) y e), 12° y 23° inciso primero, y en consecuencia condenarla al máximo de las multas que establece la Ley N° 19.496, por cada una de las infracciones que da cuenta la presente demanda y por cada uno de los consumidores afectados, conforme lo establece el artículo 53 de la Ley; se le condene, además, al pago de las indemnizaciones de perjuicio que procedan; se determinen los grupos y subgrupos de consumidores afectados; se disponga la restitución, prestación o indemnización sin requerir la comparecencia de los consumidores afectados; se realicen las publicaciones que dispone la normativa invocada y se le condene en costas, pretensión que se funda en los antecedentes de hecho y derecho que ya fueran reseñadas en la parte expositiva de la presente sentencia.

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

**Tercero:** A objeto de acreditar sus asertos el Servicio Nacional del Consumidor y quienes se hicieron parte en este proceso acompañaron la siguiente prueba:

**I. Servicio Nacional del Consumidor,**

- a. Formulario Único de Atención de Público N° Caso R2018W2052918, de 28 de febrero de 2018, deducido en contra de Latin American Wings S.A., en el que se lee *“La aerolínea reprogramó más de 7 veces el horario de mi vuelo Lima –*



Foja: 1

*Santiago, donde en el aeropuerto no había nadie de la aerolínea para poder hacer consultas, tuve que incurrir en gastos que no tenía previsto, por lo que me endeudé para poder mantenerme los días extras que tuve que quedarme esperando a mi vuelo (programado para el 22 de feb en la madrugada). Gastos de alojamiento, comida, movilización. Además de haber perdido un día de trabajo por sus negligencias. No había ningún responsable o representante de la aerolínea en el aeropuerto. No se hicieron cargo del alojamiento de los pasajeros la primera noche. No se hicieron cargo de la alimentación de los pasajeros que dejaron varados por su negligencia. La segunda noche nos enviaron a un hotel donde había presencia de roedores y de muy baja calidad en general, en un barrio peligroso. Nos dijeron que nos pasarían a buscar el día siguiente y nunca llegaron, por lo que tuve que hacerme cargo de la movilización”.*

- b. Formulario Único de Atención de Público N° Caso R2018W2070138, de 9 de marzo de 2018, deducido en contra de Latin American Wings S.A., en el que se lee *“Somos una familia de 4 personas, 2 alumnos, 2 niños, viajamos el día 17 febrero Santiago – Miami con regreso inicialmente el día 8 marzo a las 4 AM, antes de viajar recibo correo de reprogramación de vuelo para el día 7 marzo a las 18:00 hrs y 2 días antes de viajar me llega correo de nueva programación para el día 7 marzo a las 15:00 hrs al llegar el día 7 de marzo a las 13:30 hrs al aeropuerto al counter de XTRA AIRWAI (aerolínea que nos haría el traslado hasta la romana en República Dominicana, nos enteramos que el vuelo está cancelado, hasta el viernes 9 marzo a las 15:00 hrs nos dan hotel y alojamiento después de tenernos todo el día en el lobby esperando. El jueves 8 llega un comunicado que ya no va el vuelo del viernes y que se no sabe cuándo regresaremos al país. Nosotros como familia tenemos pasajes de regreso Santiago – Antofagasta para el sábado 10 marzo a las 17:00 y ya perdimos esos pasajes porque no estaremos en Santiago para tomar ese vuelo”.*





Foja: 1

- c. Formulario Único de Atención de Público N° Caso R2018W2073619, de 12 de marzo de 2018, deducido en contra de Latin American Wings S.A., en el que se lee *“La aerolínea LAW reprogramó mi vuelo y posteriormente canceló todas sus operaciones dentro de la fecha de mi vuelo sin previo aviso ni notificación. Esto aparte de generarme un malestar, significó que modificara mis fechas de vacaciones solicitadas a mi empleador e inclusive tuve que solicitar un préstamo bancario para poder comprar pasajes en otra aerolínea”*.
- d. Formulario Único de Atención de Público N° Caso R2018W2073439, de 12 de marzo de 2018, deducido en contra de Latin American Wings S.A., en el que se lee *“La empresa canceló los vuelos hasta nuevo aviso. Yo y mi marido tenemos comprado dos pasajes a Miami para este 23 de mayo 2018 con regreso para el 27 de mayo 2018, anteriormente ya nos habían generado un cambio de vuelo de regreso y ahora gracias a los noticiarios nos enteramos que ellos así como así cancelan todo y nosotros como consumidor quedamos a brazos cruzados .... Llamamos a la empresa nos tuvo 1 hora pegados al teléfono y nadie contesta para dar una solución... Necesitamos que nos devuelvan nuestro dinero o que bien nos agenden nuestro vuelo en otra empresa... Pero queremos viajar, queremos continuar con seguridad y tranquilidad programando nuestras vacaciones que pensamos hacer con mucho esfuerzo para juntar dinero y así disfrutar unos días con tranquilidad y confianza, confianza que destruyó... apelamos a su entidad (SERNAC) que nos pueda ayudar(...)”*.
- e. Formulario Único de Atención de Público N° Caso R2018W2071842, de 10 de marzo de 2018, deducido en contra de Latin American Wings S.A., en el que se lee *“Compre pasajes Santiago – Miami – Santiago para el 14 de marzo de 2018, en reiteradas ocasiones me modificaron el vuelo generando variados inconvenientes, finalmente hrs 09 de marzo, a aerolínea da por cancelado sus operaciones y con eso cancelando m vuelo, con lo cual perdí dinero de hotel, traslados, entradas a parques de Disney (...)*.



Foja: 1

- f. Formulario Único de Atención de Público N° Caso R2018W2053024, de 28 de febrero de 2018, deducido en contra de Latin American Wings S.A., en el que se lee *“En el vuelo de ida nuestro vuelo se retrasó 6 horas (desde las 3 am hasta las 9 AM) y tuvimos que dormir en el aeropuerto, no nos pagaron por alojamiento o comida, en el regreso (planeado: 22.02.18) se nos informó por correo electrónico que volaremos en lugar de las 8 AM a las 16 hrs. Durante la discusión, resultó que el vuelo no volará ese día. Nadie explicó porque ni porque no tomarlo. Después de otras 2 horas esperando un autobús, nos llevaron a un hotel, en donde no se incluyó la comida. El hotel era muy pobre y sucio. Teníamos un hueso de pollo en la habitación y arañas. Al día siguiente no nos recogieron del hotel y tuvimos que pagar el taxi hasta el aeropuerto, una vez en el aeropuerto, llegamos a la puerta de embarque y nos enteramos que nuestro vuelo se retrasó y no volará hasta las 19:30. Conclusión: Hemos perdido dos días completos en los que debíamos haber estado en Santiago, nos dieron un hotel, pero esto fue muy malo. Además, no se tomaron costos de”*
- g. Declaración pública emitida por Latin American Wings S.A., de fecha 9 de marzo de 2018, en la cual se señala que *“La guerra de precios, impuesta por las grandes empresas de la industria aeronáutica, provocó que al interior de la compañía se inicie un proceso de reorganización que considera el ingreso de nuevos capitales. Lo anterior, nos permitirá continuar operando bajo un nuevo modelo de negocio. Para implementarlo, se hace necesario suspender temporalmente las operaciones regulares y la venta de pasajes. Esta suspensión temporal considera la cancelación de los vuelos que teníamos programados por itinerario. Reconocemos que ésta medida tendrá efectos sobre algunos de nuestros pasajeros y lamentamos profundamente los inconvenientes que se generarán. Confiamos que esta reorganización nos permitirá revertir la situación en la que se encuentra la empresa e iniciaremos una nueva etapa que considera la implementación de un modelo de negocio ajustado a los requerimientos del mercado”*.



Foja: 1

- h. Declaración pública emitida por Latin American Wings S.A., de fecha 12 de marzo de 2018, en la cual se expone *“La compañía retomará los vuelos regulares hacia los destinos de Puerto Príncipe, Caracas y Miami, de manera paulatina. El viernes 16 de marzo, se realizará nuestro primer vuelo. LAW se contactará con sus pasajeros para informarles acerca del estado de su vuelo y su reprogramación. Como parte de la reorganización de la compañía, a partir de abril y por seis meses, LAW realizará una operación comercial bajo la firma de un contrato CMI, que utilizará parte de nuestra flota, para volar hacia el Caribe y Norte América. La suspensión temporal de nuestros vuelos, se debió a razones comerciales. Sin embargo, nuestra operación técnicamente nunca se ha suspendido, encontrándose plenamente vigentes nuestros permisos ante la autoridad regulatoria. Los pasajeros que se han visto afectados con reprogramaciones de sus vuelos, tienen la opción de solicitar la devolución de su pasaje en LAW o requerir el reembolso del boleto adquirido por cuenta propia en otra aerolínea, siempre que este sea de similares características al de nuestra empresa (...)”*.
- i. Comunicado de prensa emitido por la Dirección General de Aeronáutica Civil, de 12 de marzo de 2018, que da cuenta que *“(...) a partir de hoy ha procedido a suspender el Certificado de Operar Aéreo (AOC) de la empresa Latin American Wings S.A.. Lo anterior, en relación a los anuncios efectuados por la línea aérea Latin American Wings S.A. (LAW) respecto que retomará vuelos regulares este viernes 16 de marzo y reorganizará su compañía. La suspensión de la AOC se debe a que el operador aéreo Latin American Wings S.A. suspendió sus operaciones, dentro de un proceso de reorganización interno de la empresa y canceló todos los vuelos programados por itinerario, así como frente al anuncio de nuevos destinos, que no han sido presentados ni aprobados por esta Autoridad Aeronáutica. Por tanto, la suspensión de la AOC se mantendrá hasta que la empresa Latin American Wings S.A. acredite el cumplimiento de los requisitos técnicos, de manera permanente y continua, para efectuar en forma seguirá las operaciones aéreas que pretende realizar”*.



Foja: 1

- j. Nota de prensa de fecha 26 de febrero de 2018, extraída de la página web <https://www.desdescl.com/2018/02/latin-american-wings-law-enfrenta.html>.
- k. Nota de prensa de fecha 9 de marzo de 2018, extraída de la página web <http://www.t13.cl/noticia/negocios/law-suspende-todos-sus-vuelos-y-anuncia-procesoreorganizacion>.
- l. Nota de prensa portal.nexnews.cl. <http://portal.nexnews.cl/showN?valor=NDlwQjlyOE0zMDIxMzgwMzlyNzYzMzQ2ODMz> que se titula “Reclamos contra aerolíneas se duplican en enero y febrero y suman casi tres mil”.
- m. Nota de prensa de fecha 25 de abril de 2018, <https://www.latercera.com/nacional/noticia/las-ultimos-dias-law-unica-oficina-chile-cerropuertas-al-publico-tras-no-pago-gastos-comunes/144729/>, titulada *“últimos días de LAW: única oficina en Chile cerró sus puertas al público tras no pago de gastos comunes*.
- n. nota de prensa de fecha 12 de marzo de 2018, <https://ohmygeek.net/2018/03/12/law-pierde-licencia/> que refiere la pérdida de la licencia de parte de la empresa Latin American Wings S.A.
- o. Nota de prensa de fecha 23 de febrero de 2018, web <https://www.elnuevodiario.com.ni/internacionales/456664-aerolinea-chilena-dejavarados-cientos-viajeros-li/>, titulada “Aerolínea Chilena deja varados a cientos de viajeros en Lima”.
- p. nota de prensa de fecha 6 de marzo de 2018, web <https://www.biobiochile.cl/noticias/nacional/chile/2018/03/06/pasajeros-acusan-a-law-de-no-responder-a-cancelacion-de-vuelos-entre-lima-y-santiago.shtml>, titulada *“Pasajeros acusan a LAW de no responder a cancelación de vuelos entre Lima y Santiago*.
- q. Nota de prensa de fecha 14 de febrero de 2018, de CNN <https://www.cnnchile.com/pais/aerolinea-law-volvio-presentar->



Foja: 1

- [retrasos\\_20180214/](#), titulada “Aerolínea LAW volvió a presentar retrasos. Los pasajeros que viajarán a Miami tendrán que esperar hasta 6 horas más”.
- r. Nota de prensa de fecha 12 de marzo de 2018, <https://www.america-retail.com/chile/chile-aun-hay-pasajeros-varados-de-law-en-miamiy-lima> da cuenta de “Chile: Aún hay pasajeros varados de LAW en Miami y Lima”.
- s. Publicación Diario Financiero, de 13 de febrero de 2018, <https://www.df.cl/noticias/empresas/actualidad/law-genera-indignacion-en-centenaresde-pasajeros-por-nuevos-problemas/2018-02-13/111045.html>, en la que se informa que “LAW genera indignación en centenares de pasajeros por nuevos problemas de vuelos”.
- t. Publicación de 13 de febrero de 2018, extraída de la página web <http://lanacion.cl/2018/02/13/sin-explicacion-de-la-aerolinea-pasajeros-de-law-aguardanincierto-regreso-a-santiago-y-lima/> en que se señala que “Sin explicación de la aerolínea pasajeros de LAW aguardan incierto regreso a Santiago y Lima”.
- u. Publicación de periódico Peruano, de 9 de marzo de 2018, extraída de la página web <https://larepublica.pe/sociedad/1209348-law-vuelve-a-dejar-varados-a-decenas-depasajeros-en-aeropuerto-jorge-chavez/>, en la que se informa de “LAW vuelve a dejar varados a decenas de pasajeros en aeropuerto Jorge Chávez”.
- v. Nota de prensa de fecha 24 de febrero de 2018 emitida por la página web <https://www.24horas.cl/nacional/pasajeros-de-aerolinea-law-permanecen-varados-enaeropuerto-de-lima-2651651>, en que se señala “Pasajeros de aerolínea LAW permanecen varados en aeropuerto de Lima”.
- w. Publicación en el sitio web Peruano, de 3 de marzo de 2018, <https://elcomercio.pe/lima/sucesos/aeropuerto-jorge-chavez-pasajeros-varados-aerolinealaw-noticia-503293>, titulada “Aeropuerto Jorge Chávez: más pasajeros varados por aerolínea LAW”.



Foja: 1

- x. Publicación, de 28 de febrero de 2018, realizada en la página web <https://www.publimetro.cl/cl/noticias/2018/02/28/ya-cortenla-otra-vez-law-dejo-varados-a-chilenos-y-les-esta-haciendo-vivir-un-infierno-en-punta-cana.html>, titulada “¡Ya, córtenla! Otra vez LAW dejó varados a chilenos y les está haciendo vivir un infierno en Punta Cana”.
- y. Nota de prensa de fecha 28 de febrero de 2018 publicada en la página web <https://www.adnradio.cl/noticias/nacional/aerolinea-law-tiene-a-38-chilenos-varadoshace-5-dias-en-punta-cana/20180228/nota/3717532.aspx>, titulada “Aerolínea LAW tiene a 38 chilenos varados hace 5 días en Punta Cana, pasajeros se encuentran varados desde el 23 de febrero en República Dominicana”.
- z. Publicación de fecha 28 de febrero de 2018 realizada por [www.latercera.com/nacional/noticia/pasajeros-law-permanecen-varadosrepublica-dominicana/82453/](http://www.latercera.com/nacional/noticia/pasajeros-law-permanecen-varadosrepublica-dominicana/82453/), titulada “Pasajeros de LAW permanecen varados en República Dominicana”.
- aa. Nota de prensa de fecha 10 de marzo de 2018 publicada en la página web <https://www.biobiochile.cl/noticias/nacional/chile/2018/03/10/madre-de-nino-conhemofilia-pide-ayuda-tras-cancelacion-de-vuelo-law-no-le-quedan-dosis.shtml>, en que se señala “Madre de niño con hemofilia pide ayuda tras cancelación de vuelo LAW: no le quedan dosis”.
- bb. Nota de prensa, de 11 de marzo de 2018, publicada en la página web <https://www.biobiochile.cl/noticias/nacional/chile/2018/03/11/crisis-en-law-aun-haypasajeros-en-miami-y-lima-que-no-han-arribado-a-chile.shtml>, en la que informa de “Crisis en LAW: aún hay pasajeros en Miami y Lima que no han arribado a Chile”.
- cc. Video en que consta el reportaje exhibido en el sitio web <https://www.24horas.cl/nacional/pasajeros-de-aerolinea-law-se-encuentranvarados-en-lima-2651655>, denominado “Pasajeros de la aerolínea Law se encuentran varados en Lima”.



Foja: 1

- dd. Video en que consta el reportaje exhibido en el sitio web <https://www.t13.cl/videos/nacional/video-esposado> [law-hombre-se-encadenado-exigir-su-dinero-vuelta](https://www.t13.cl/videos/nacional/video-esposado), nombrado *“Esposado a LAW: Hombre se encadenó para exigir su dinero de vuelta”*.
- ee. Informe compensatorio por incumplimiento de contrato Latin American Wings S.A., Juicios Colectivos 37.501-2018 y A-5-2018 seguidos en el 11 Juzgado Civil de Santiago, desarrollado por la Unidad de Vigilancia e Inteligencia de Mercados Servicio Nacional del Consumidor, de abril de 2019. Se concluye en dicho informe que *“Es evidente la constatación de incumplimientos en las prestaciones de servicios de LAW, lo que provocó daños y perjuicios para sus clientes, los que se vinculan conceptualmente a “Daño emergente y Costo de oportunidad”. En efecto, los consumidores sufrieron por una parte un daño patrimonial por no recibir las contraprestaciones que contrato y además, enfrentaron el daño por el costo de oportunidad que supone el uso de su dinero en otras alternativas que le reportaran utilidades, tales como las de ahorro. En consecuencia, LAW debe compensar a cada uno de sus clientes afectados con las indemnizaciones que correspondan por: El costo del reclamo; Todos los gastos derivados de la suspensión y/o cancelación de sus servicios en Chile; Todos los gastos derivados del retraso y la reprogramación de sus vuelos nacionales e internacionales; El costo de oportunidad: El reajuste correspondiente”*.
- ff. Declaraciones de José Piña, quien fue quien redactó el informe reseñado en la grafía precedentes, en las que señala que le tocó ver a 1200 afectados y que las rutas por las cuales se reclamaba eran Santiago – Lima y Santiago – Punta Cana. Precisa que están los daños que se originaron por las compras de pasajes, que fluctuaban entre los US\$1.000 y US\$2.000, a lo que se debiera sumar seguros, costos de alimentación, hospedaje y movilización. A dicho costo se debiera añadir el costo alternativo y el costo de reclamo.



**Foja: 1**

gg. Resolución DGAC N° 0372, de 14 de mayo de 2018, referida a la revocación del certificado de operador aéreo (AOC) a la empresa Latin American Wings S.A..

Se lee en dicho instrumento que la empresa LAW tenía certificado de operar aéreo cuya data esa de 30 de diciembre de 2016 (N° 1355) y que suspendió unilateralmente sus operaciones, dentro del proceso de reorganización interna y canceló los vuelos programados por itinerario.

Se constata que en la auditoría realizada estableció el incumplimiento de la Norma Aeronáutica, DAN 119, en lo relativo a la mantención de sus certificados tales como: falta de seguro de sus aeronaves, falta de estudios operacionales de nuevos destinos, no presentación de estados financieros anuales, programa de instrucción incompleto a incumplimiento en la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad Operacional y no dispone de instalaciones para sus actividades de planificación y soporte técnico; incumplimiento a la Norma DAN 121 referida a la ausencia de requisitos de operaciones nacionales e internacionales, ausencia de control de planes de respuestas a emergencias; como también incumplimientos relativos a mantención y trazabilidad de repuestos.

Constató, también la autoridad administrativa, pilotos con licencias vencidas, infracciones en la ruta Santiago- Lima- Puerto Príncipe-Santiago los días 19 y 21 de octubre de 2017.

Por dichas razones es que procedió a revocar el Certificado de Operador Aéreo N°1355.

hh. El registro de 1.974 reclamos recibidos por el Servicio Nacional del Consumidor y que dan cuenta de modificaciones y cancelaciones de vuelos por parte de Latin American Wings S.A.

**II. Juliette Prieto.**





Foja: 1

- ii. Formulario Único de Atención de Público N° Caso R2018W2213789, de 23 de mayo de 2018, deducido en contra de Latin American Wings S.A., en el que se lee *“Se realizó compra de pasaje de Venezuela – Chile y pasada fecha (...) no cumplieron con lo adquirido sin dar respuesta ni notificación alguna, contactos han sido bloqueados y oficina cerrada por lo que procedo a efectuar reclamo para la devolución”*.

**III. Pedro Pérez**

- jj. Ticket aéreo emitido por Latin American Wings S.A. a Pedro Pérez, cuyo itinerario era Santiago – Miami – Santiago, para el día 7 de julio 2017.

**IV. Felipe de la Hoz**

- kk. Ticket aéreo emitido por Latin American Wings S.A. a Felipe de la Hoz Mardones, cuyo itinerario era SCL – PUJ – SCL, para el día 15 de julio 2018.
- ll. Reclamo ante el SERNAC en donde se expone que *“Con fecha 6 de noviembre de 2017 realicé la compra de cuatro pasajes ida y vuelta con destino a Punta Cana. Con fecha 5 de enero de 2017 la empresa de forma unilateral adelanta el vuelo y cambia el aeropuerto de llegada a Punta Cana. El día 16 de marzo de 2018, envío un correo a la empresa para solicitar la devolución de la compra, justificado en el cambio de condiciones y programa inicial de la compra, así como también justificado en los últimos acontecimientos de la empresa, la cual no entrega todas las garantías para el cumplimiento del producto comprado. A la fecha no tengo respuesta de la empresa sobre la devolución”*.

**V. José Durán.**

- mm. Ticket aéreo emitido por Latin American Wings S.A. a José Durán, cuyo itinerario era CL – LW Miami – SCL, para el día 23 de mayo.
- nn. Estado de cuenta de tarjeta de crédito emitida por Banco Estado a nombre de José Durán.

**VI. Hugo carrillo**



Foja: 1

oo. Copia de reclamo formulado por Carrillo Pérez ante el SERNAC en que su pasaje aéreo que tenía como destino la ciudad de Lima, cuya salida era el 6 de enero y retorno el día 29 del mismo mes, le fue cambiado unilateralmente.

pp. Ticket aéreo emitido por JETSMAR a Hugo Carrillo, cuyo itinerario es Lima - Santiago, para el día 28 de enero de 2018.

**VII. Johanna Salazar**

qq. Ticket aéreo emitido por Latin American Wings S.A. a Johanna Salazar.

rr. Solicitud de devolución de dineros por parte de Salazar ascendente a 980,19 USD

**VIII. Iliana Marcano.**

ss. Ticket aéreo emitido por Latin American Wings S.A. N° 9660210135287.

**Cuarto:** La prueba referida en el motivo precedente permite tener por acreditado que la empresa Latin American Wings S.A., que obtuvo el Certificado de Operador Aéreo N° 1355, de 30 de diciembre de 2016, en el último trimestre de 2017 y el primero de 2018, luego de haber vendido pasajes aéreos comenzó a retardar, reprogramar y/o cancelar los vuelos al extranjero, particularmente los referidos a las ruta Santiago – Lima – Santiago y Santiago – Punta Cana – Santiago.

Del mismo modo es posible dejar asentado que una vez que se produjeron los retardos, reprogramaciones y/o cancelaciones la empresa Latin American Wings S.A. no dispuso de medios de canales de comunicación para quienes habían adquiridos los pasajes aéreos, llegando incluso a cerrar sus oficinas, lo que se tradujo en que pasajeros quedaran en el extranjero sin poder volver al país.

En dicho periodo la empresa Latin American Wings S.A. dejó de cumplir no sólo las obligaciones contractuales para con sus clientes, sino que además incurrió el incumplimiento a la normativa de administración y seguridad impuesta por la Dirección General de Aeronáutica Civil, situación que derivó en la cancelación de Certificado de Operador Aéreo que le había sido otorgado tan solo dos años antes.



Foja: 1

Los incumplimientos contractuales, en lo que a pasajes aéreos se trata, afectó a lo menos a 1.974 personas.

**Quinto:** Los hechos que han sido establecido en el motivo precedente son análogos a los que se fijaron en el proceso seguido entre las mismas partes y que se tramitó bajo el Rol N° 37.501-2018.

Por lo anterior es que las reflexiones que ahí se establecieron se ajustan a lo acá debe resolverse.

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

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

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

A su vez la norma del artículo 133 dispone que “*El transportador que no embarcare a un pasajero que se hubiere presentado oportunamente y cuyo boleto de pasaje estuviere previamente confirmado en un vuelo determinado estará obligado a las prestaciones que señale el reglamento, **sin perjuicio de las acciones de indemnización que correspondan**, cuando no existiere una causa que lo exima de responsabilidad. Si el viaje ya iniciado se interrumpiere o suspendiere por causa que no exima de responsabilidad al transportador, éste estará obligado, a sus expensas, a proporcionar*



**Foja: 1**

*mantención y hospedaje a los pasajeros. De igual modo deberá ofrecerles, a elección de ellos, cualquiera de las siguientes opciones: a) Reembolso del importe proporcional del trayecto no realizado; b) Continuación del viaje, con la demora prevista para solucionar su interrupción; c) Reanudación del viaje con otro transportador, en las mismas condiciones estipuladas, y d) Retorno al punto de partida, con reembolso del precio del pasaje”.*

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

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

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

Incluso se les permite sobrevender pasajes.

Sin embargo en el caso de autos no concurre ninguna de las circunstancias que establece el legislado para poder *suspender, retrasar y cancelar el vuelo o modificar sus*



**Foja: 1**

*condiciones*; lo que se traduce en que los hechos reseñados en el motivo cuarto importan incumplimientos contractuales imputables directamente a la empresa demandada.

Dicho incumplimiento importa una infracción al artículo 12 de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores y es así pues Latin American Wings S.A. incumplió con la obligación que el imponía el artículo contrato de transporte en razón del artículo 127 del Código Aeronáutico.

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

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

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

Del mismo modo se desestima la infracción al artículo 23, norma que señala que *“Comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que, en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio”*.

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



Foja: 1

Este mismo ámbito de aplicación -"seguridad y calidad"- es leída en la norma en comento por los profesores Francisca Barrientos y Juan Ignacio Contardo (Barrientos C., F., Contardo G., J., Momberg, R. Año 2013. Artículo 23 inciso 1°. En: "La Protección de Los Derechos de los Consumidores", comentarios a la LPC. Santiago, Universidad Diego Portales. Editorial Thomson Reuters).

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

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

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

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

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

Sobre este aspecto el SERNAC acompañó el documento denominado "Informe compensatorio por incumplimiento de contrato Latin American Wings S.A.", de abril de 2019, en el que se señala "es evidente la constatación de incumplimientos en las prestaciones de servicios de LAW, lo que provocó daños y perjuicios para sus clientes, los



**Foja: 1**

que se vinculan conceptualmente a “Daño emergente y Costo de oportunidad”. En efecto, los consumidores sufrieron por una parte un daño patrimonial por no recibir las contraprestaciones que contrato y además, enfrentaron el daño por el costo de oportunidad que supone el uso de su dinero en otras alternativas que le reportaran utilidades, tales como las de ahorro. En consecuencia, LAW debe compensar a cada uno de sus clientes afectados con las indemnizaciones que correspondan por: El costo del reclamo; Todos los gastos derivados de la suspensión y/o cancelación de sus servicios en Chile; Todos los gastos derivados del retraso y la reprogramación de sus vuelos nacionales e internacionales; El costo de oportunidad: El reajuste correspondiente”.

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

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

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

Finalmente los terceros deben ser resarcidos en los perjuicios sufridos por ellos.

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



Foja: 1

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

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

**Décimo tercero:** En razón de lo expuesto en el informe económico es posible dar por acreditado que cada consumidor que efectuó un reclamo en sede Administrativa tiene derecho a ser compensado a razón de 0,15 Unidad de Fomento.

**Décimo cuarto:** Ahora, en proceso Rol N° 37.501-2018 la parte del Sernac dedujo apelación impugnando lo que se ha venido en razona, sin embargo los argumentos expuestos en dichos medios de impugnación no logran hacer variar a este sentenciador de primer grado de lo que se ha venido resolviendo.

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

Efectivamente.

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

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

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





Foja: 1

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

Agrava la situación antes descrita los antecedentes que tuvo a la vista la DGAC al momento de revocar el Certificado de Operador Aéreo N°1355, pues para ello se tuvieron presente no sólo incumplimientos referidos a temas de organización o legales, sino que también se detectaron conductas que significan peligros para la seguridad del funcionamiento de las aeronaves.

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

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

- I. Se acoge la demanda interpuesta por el SERNAC sólo en cuanto se ha establecido que Latin American Wings S.A. ha incurrido en infracción al artículo 12 de la Ley N° 19.496.
- II. Se impone una multa a Latin American Wings S.A. ascendente a la suma de 300 UTM.
- III. Se acoge la demanda de indemnización de perjuicios interpuesta por el SERNAC e los términos del motivo duodécimo.
- IV. Se condena a pagar a Latin American Wings S.A. la suma equivalente a 0,15 UTM a cada cliente que formuló un reclamo ante el SERNAC por los hechos que han motivado el presente proceso.
- V. El pago se realizará conforme a las norma del cumplimiento incidental de la sentencias reguladas por el Código de Procedimiento Civil.
- VI. Se ordena efectuar, a costa de la demandada, las publicaciones de avisos, conforme lo estatuye el artículo 54 de la Ley 19.496, las que deberán efectuarse a través de la inserción respectiva en los diarios "El Mercurio" y



C-2713-2021

Foja: 1

“La Tercera” de circulación nacional, y en los siguientes periódicos regionales: La Estrella de Arica, La Estrella de Iquique, El Mercurio de Antofagasta, El Diario de Atacama, El Día, El Mercurio de Valparaíso, El Rancaguino, La Prensa, El Centro de Talca, El Sur de Concepción, El Austral de Temuco, El Austral de Valdivia, El Austral de Osorno, El Diario de Aysén y La Prensa Austral.

VII. La señora Secretaria dará cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 54 A de la Ley 19.496.

VIII. Dese cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 58 bis de la Ley N° 19.496.

IX. Se condena en costas a Latin American Wings S.A..

Regístrese y Notifíquese

Rol N° 2.713-2021

Pronunciada por Ricardo Núñez Videla, Juez Titular

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



C-2713-2021

Foja: 1



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 04 de abril de 2021, la hora visualizada corresponde al horario de invierno establecido en Chile Continental. Para la Región de Magallanes y la Antártica Chilena sumar una hora, mientras que para Chile Insular Occidental, Isla de Pascua e Isla Salas y Gómez restar dos horas. Para más información consulte <http://www.horaoficial.cl>