

**PROCEDIMIENTO** ESPECIAL  
**MATERIA** PROTECCIÓN  
**RECURRENTE** VALENTINA ANDREA SALINAS ALARCÓN  
**DOMICILIO** BARROS ARANA 950 DEPTO. 23B SAN BERNARDO  
**R.U.N.** 18.766.267-2  
**RECURRIDO** LATAM AIRLINES GROUP S.A.  
**R.U.T.** 89.862.200-2  
**REPTE. LEGAL** IGNACIO JAVIER CUETO PLAZA  
**R.U.N.** 7.040.324-2  
**DOMICILIO** AMÉRICO VESPUCIO SUR 901 RENCA

**EN LO PRINCIPAL:** Interpone acción cautelar de protección. **EN EL PRIMER OTROSÍ:** Acompaña documentos. **EN EL SEGUNDO OTROSÍ:** Máxima urgencia en la evacuación del informe. **EN EL TERCER OTROSÍ:** Patrocinio y poder. **EN EL CUARTO OTROSÍ:** Téngase presente a efecto de comunicaciones urgentes.

### **ILUSTRÍSIMA CORTE DE APELACIONES DE SAN MIGUEL**

**VALENTINA ANDREA SALINAS ALARCÓN**, chilena, ingeniera comercial, cédula de identidad N° 18.766.267-2, con domicilio en calle Barros Arana N° 950, departamento 23-B, de la comuna de San Bernardo, Región Metropolitana, a V.S. ILTMA., respetuosamente digo:

Que, en ejercicio del derecho que me confiere el artículo 20 de la Constitución Política, dentro de plazo y en forma, vengo en interponer recurso de protección en contra de la empresa **LATAM AIRLINES GROUP S.A.**, RUT N° 89.862.200-2, representada legalmente por su Presidente **Sr. Ignacio Javier Cueto Plaza**, cédula de identidad N° 7.040.324-2, ambos con domicilio en Avenida Américo Vespucio Sur N° 901 de la comuna de Renca, Región Metropolitana, por las acciones ilegales y arbitrarias que se señalan más adelante, de las cuales he tomado conocimiento el día lunes 27 de junio de 2022, acciones que hasta la fecha no han sido corregidas, a pesar de las reclamaciones presentadas a la empresa por distintos medios, lo que vulnera de manera grave los derechos y libertades fundamentales que la Constitución reconoce a todos los habitantes de la República, solicitando que se acoja el presente recurso de protección en mérito de los antecedentes y consideraciones, tanto de hecho como de derecho que, en su oportunidad, se expondrán:

## **I. Acto arbitrario y/o ilegal que ocasiona privación, perturbación o amenaza en el legítimo ejercicio de las garantías constitucionales respectivas y fecha en que se tuvo conocimiento cierto del mismo.**

El acto que se denuncia es la cancelación de la reserva AESRXU y anulación del pasaje aéreo 0455044012073, del que soy legítima titular, cancelación y anulación que me fue comunicada mediante correo electrónico enviado por la compañía Booking.com de fecha 27 de junio. Dicho acto es absolutamente arbitrario, pues obedece al mero capricho de la recurrida, ya que no le asiste ninguna razón para anular un pasaje correctamente emitido conforme a una orden de compra pagada; ni fuerza mayor, como ocurrió en el pasado con las decisiones de autoridad respecto a la contención de la pandemia, ni razones climáticas que impidan que el vuelo se efectúe en condiciones de seguridad, ni huelga de los trabajadores del aeropuerto o de la aerolínea, todos casos en los cuales, por lo demás, no se anula un pasaje sino que se pospone para un momento posterior en que pueda realizarse, lo que no ha ocurrido en el caso sub lite, ya que la recurrida ha anulado el pasaje, lo que en otras palabras significa que me ha despojado de él, imposibilitando el legítimo ejercicio de mis derechos como propietaria del mismo, al no dejarme realizar los cambios o modificaciones en mi reserva para volar en fechas convenientes para mí y, en definitiva, impedirme el viaje.

El acto de la recurrida, además de arbitrario, es ilegal ya que la aerolínea no está autorizada legalmente para cancelar o anular mi pasaje sin mi consentimiento. Puede cancelar un vuelo, cuando le asisten razones de fuerza mayor, pero no es el caso, porque el vuelo está programado y se realizará, sólo que, mediante el acto arbitrario e ilegal de anular mi título de viaje, me está impidiendo ser parte de dicho vuelo y de cualquier otro, ya que no me permite ni siquiera reprogramarlo, y sin esgrimir razones objetivas que lo justifiquen.

Mi pasaje lo adquirí en virtud de un contrato de compraventa celebrado con la agencia de viajes Booking.com, he pagado el precio al contado mediante tarjeta de crédito emitida por el Banco Santander Chile y la vendedora ha confirmado la venta y el pasaje aéreo para las fechas acordadas con la entrega del respectivo título de viaje e itinerario. La recurrida, proveedora del medio de transporte y emisora del tiquete aéreo, no sólo ha intervenido en una relación contractual que le es ajena, sino que, de ese modo, me ha despojado de mi título de viaje, sin que le asistan verdaderas y justificadas razones, impidiéndome el ejercicio de las facultades inherentes del dominio respecto de mi pasaje, conculcándome así un derecho fundamental.

## **II. Derechos y garantías fundamentales vulneradas.**

Esta parte recurrente de protección ha visto privado, perturbado y/o amenazado el legítimo ejercicio del derecho de propiedad en sus diversas especies sobre toda clase de bienes corporales o incorporales asegurado por la Constitución, con motivo del acto denunciado a través de este recurso.

Dicha garantía se encuentra contemplada en el numeral 24º del artículo 19 y prevista como causal de interposición del recurso de protección en el artículo 20, ambas disposiciones de la Constitución Política.

### **III. Antecedentes de hecho.**

El día miércoles 15 de junio del presente año, aproximadamente a la una de la tarde, compré un pasaje aéreo para volar desde la ciudad de Madrid, España, hacia Santiago de Chile, en la noche del 20 de noviembre, previendo que, con motivo de mis estudios de posgrado, por esas fechas me encontraría en España.

Una vez realizado el pago, se confirmó la compra del vuelo, mediante la entrega del tiquete electrónico respectivo, cuyo número es 0455044012073, para un vuelo operado por la aerolínea LATAM.

Hago presente, V.S. ILTMA., que los pasajes que empiezan con 045 corresponden a tiquetes emitidos por la empresa LATAM Airlines Group S.A., esto es la recurrida de autos. Que es habitual en la industria la realización de vuelos con códigos compartidos, de manera que un vuelo de Iberia puede ser operado por LATAM, por ejemplo, pero la responsabilidad ulterior es de la aerolínea que emite el pasaje, pues ninguna otra puede intervenirlo, modificarlo o anularlo. Sólo puede hacerlo la aerolínea que lo emitió, ya sea que lo haya emitido ella misma o mandatando a una agencia para que lo haga por ella.

Posterior a la compra, pude acceder a mi viaje por medio de la aplicación LATAM desde mi dispositivo móvil, a través de la pestaña "Mis viajes" y el sub-menú "Administrar tus viajes". Con ello pude agregar datos de contacto, tarjeta de cliente frecuente para acumulación de millas, escoger asientos de cabina, entre otras cosas. A pesar de la cancelación de la reserva aún es posible para mí acceder a ella desde los aplicativos de LATAM, sin embargo, no me permite hacer ninguna clase de modificación, por lo que deduzco que en cualquier momento dicha reserva quedará inutilizable para acceder desde tales sitios.

Como es natural, apenas me comunicaron la cancelación del pasaje, llamé de inmediato al contact center de LATAM, quienes me señalaron que debía ponerme en contacto con la agencia. Tan pronto como pude, contacté telefónicamente con la agencia, Booking.com, socio comercial de LATAM. Desde la agencia me informan que el pasaje ha sido cancelado por LATAM y que la única solución ofrecida por la aerolínea es el reembolso, a lo que definitivamente me niego. Dicha conversación está grabada y el audio respectivo lo ofrezco para acompañarlo como medio de prueba.

Otros pasajeros que efectuaron la misma compra para volar en fechas recientes se han quedado varados en el aeropuerto porque la recurrida les ha cancelado sus pasajes sin justificación, como queda demostrado con los documentos que se acompañan en esta acción. Insisto en la idea de que no se ha cancelado el vuelo, pues ello permitiría reprogramar el viaje. Lo que se ha cancelado es el pasaje, el tiquete electrónico; el título de viaje, que es propiedad del pasajero, ha sido hecho desaparecer por el emisor de este, es decir la recurrida, sin justificación alguna.

En el intento de comprender la situación, me puse en contacto con un conocido que trabaja en LATAM y le comento lo que me ha pasado y me señala que ellos recibieron internamente una comunicación oficial mediante la cual se ordenó cancelar todas las reservas emitidas entre el 15 y 16 de junio. La comunicación señala lo siguiente:

*"Error pricing Iberia - Cancelación de reservas emitidas. Comunicamos que debido a un error de tarifas, publicado involuntariamente por Iberia para cabina Premium Business, serán canceladas todas las reservas con operación LATAM emitidas entre el 15 de junio de 2022 y el 16 de junio de 2022. El farebasis afectado es JDNOYNSO y estas reservas quedarán con el siguiente remark como marca de cancelación: CANCEL DUE IBERIA REQUEST."*

En consecuencia, la relación de los hechos expuestos y los documentos que se acompañan a esta presentación demuestran que la recurrida ha cancelado un pasaje que he adquirido por medios legítimos, conculcando mi derecho de dominio sobre el mismo, sin motivos que lo justifiquen, derecho que se encuentra protegido por la Constitución como un derecho fundamental, incluso interviniendo en una relación contractual ajena, dejando a la parte vendedora sin la posibilidad de cumplir en naturaleza la obligación que adquirió conmigo, afectando con ello la seguridad jurídica respecto de operaciones que son habituales, como es el transporte aéreo de pasajeros, mediante la intermediación de agencias de viaje.

#### **IV. Antecedentes de derecho.**

Que, el artículo 20 inciso primero de la Constitución establece:

*El que por causa de actos u omisiones arbitrarios o ilegales sufra privación, perturbación o amenaza en el legítimo ejercicio de los derechos y garantías establecidos en el artículo 19, números 1º, 2º, 3º inciso quinto, 4º, 5º, 6º, 9º inciso final, 11º, 12º, 13º, 15º, 16º en lo relativo a la libertad de trabajo y al derecho a su libre elección y libre contratación, y a lo establecido en el inciso cuarto, 19º, 21º, 22º, 23º, 24º, y 25º podrá ocurrir por sí o por cualquiera a su nombre, a la Corte de Apelaciones respectiva, la que adoptará de inmediato las providencias que juzgue necesarias para restablecer el imperio del derecho y asegurar la debida protección del afectado, sin perjuicio de los demás derechos que pueda hacer valer ante la autoridad o los tribunales correspondientes.*

Asimismo, el numeral 24º del artículo 19 de la Carta Fundamental asegura a todas las personas el derecho de propiedad en sus diversas especies sobre toda clase de bienes corporales o incorporales. Y que nadie, en caso alguno, puede ser privado de su propiedad, del bien sobre que recae o de alguno de los atributos o facultades esenciales del dominio.

Por su parte el Código Civil en el artículo 576, señala que entre las cosas incorporales están los derechos personales, para luego afirmar en el artículo 583 que sobre las cosas incorporales hay también una especie de propiedad.

Del contrato de compraventa con la agencia de viajes Booking.com, surge un derecho personal o crédito que consiste en la obligación de transporte para la ruta y fechas escogidas. Esto es el pasaje aéreo. Dicho contrato se perfeccionó con el pago y la entrega de dicho pasaje, esto es la confirmación de haberse emitido y la entrega del itinerario respectivo, lo que fue comunicado por la agencia mediante correo electrónico. Perfeccionado el contrato, los derechos personales de él emanados se incorporan al patrimonio de su titular con el carácter de adquiridos, por lo que pasan a estar protegidos por el derecho de propiedad constitucionalmente consagrado. Es decir, el titular de un

derecho personal emanado de un contrato se encuentra resguardado por la garantía constitucional del derecho de propiedad y consecuentemente por el recurso de protección.

La circunstancia de que el derecho reclamado por el recurrente se encuentre protegido por los mecanismos preestablecidos por el legislador, esto es, que existan otras acciones que permitan resolver problemas de índole contractual, no puede ser argumento para declarar inadmisibles este recurso, por cuanto el texto del artículo 20 no autoriza para sostener que la procedencia de esta vía constitucional, destinada a restablecer el imperio de derechos de esta misma índole amenazados o desconocidos, pueda encontrarse subordinada a la necesaria inexistencia de otras acciones o recursos concedidos al afectado y que en definitiva le permitan obtener el amparo o protección que reclama para sus derechos. La expresión **"sin perjuicio de los demás derechos"** demuestra con absoluta claridad que el constituyente siempre tuvo presente el hecho de que, normalmente, el particular que reclama protección tendría dentro del ordenamiento jurídico otros remedios, recursos o acciones, diversos de la protección, que hacer valer en defensa o resguardo de sus derechos amenazados o quebrantados, pero este mismo constituyente también consideró que, corrientemente, esos otros recursos o acciones ordinarios carecerían de la virtualidad, eficacia y agilidad para otorgar y hacer efectivo con prontitud el amparo que se reclama a través del recurso de protección.

Esto es así porque en el desarrollo de la relación contractual es perfectamente posible que uno de los contratantes, sufra una privación, perturbación o amenaza en el legítimo ejercicio de su derecho, por actos u omisiones arbitrarios o ilegales de su cocontratante o, incluso, por parte de un tercero, como ha ocurrido en este caso.

Se solicita a esta Corte que adopte las providencias necesarias para ampararme en el legítimo ejercicio de un derecho fundamental, que está siendo agraviado por acciones u omisiones arbitrarias o ilegales de un tercero (la recurrida LATAM) y que alteran el orden jurídico establecido.

El recurso de protección es un procedimiento de emergencia. Persigue una finalidad distinta, cual es servir de procedimiento expedito, rápido, que debe resolver con premura una irregularidad en contra del orden jurídico establecido. Su objetivo no es otro que el mantener el statu quo vigente en el desenvolvimiento de los derechos, impidiendo precisamente las acciones de facto que alteren la juridicidad vigente, como ha hecho la recurrida.

Lo que esta recurrente solicita a esta Corte en ningún caso es el cumplimiento del contrato, sino que se dé cumplimiento al mandato constitucional de resguardar los derechos amparados por el recurso, restableciendo el imperio del derecho y dando la debida protección al afectado, que se ha visto privado de su derecho de dominio sobre el pasaje aéreo, por el acto arbitrario de la recurrida de cancelar, sin justificación alguna, dicho título de viaje alterando el statu quo imperante.

Si entre la recurrida y la agencia que realizó la venta del pasaje existen situaciones contractuales discutibles, aquello tendrá que ser objeto de las acciones que emanan de los contratos celebrados entre ellas para regular los aspectos de la

intermediación y de las decisiones que los tribunales adopten para resolver esos conflictos, pero de ninguna manera la recurrida está autorizada para realizar un acto de autotutela y menos para arrancar del patrimonio de esta recurrente su título de viaje, legítimamente adquirido.

**V. Vulneración de la garantía constitucional del derecho de propiedad en sus diversas especies sobre toda clase de bienes corporales o incorporeales.**

La actuación de la recurrida es arbitraria e ilegal porque carece de toda justificación, y ha puesto unilateralmente término a mi título de viaje sin concurrir mi voluntad para tales efectos, produciendo con ello una afectación a la garantía del artículo 19 N° 24 de la Constitución, por cuanto habiendo adquirido dicho pasaje aéreo y encontrándose éste dentro de mi dominio, se me ha privado del mismo, no pudiendo disponer de él para ejecutar el viaje programado.

Recurso por esta vía de urgencia dada la imposibilidad de poder obtener por otro medio el restablecimiento oportuno de mis garantías conculcadas, máxime si el viaje se encuentra programado para el próximo mes de noviembre y la reclamación mediante querrela infraccional ante los juzgados de policía local (acción que desde luego me reservo) podría tomar demasiado tiempo, situación que se traduciría en términos concretos en que no podré efectuar el viaje programado consumándose la privación de mi derecho de propiedad.

En consecuencia, recurso ante V.S. ILTMA., a fin de solicitar que se restablezca el imperio del derecho y me libre de la privación que afecta mi derecho fundamental sobre mi propiedad ocasionada por el acto ilegal y arbitrario emanado de la empresa recurrida.

**VI. Medidas que solicito se decreten con el objeto de que se restablezca el imperio del derecho.**

a.- Que V.S. ILTMA., ordene a la recurrida a restablecer mi reserva AESRXU, bajo las mismas condiciones en que originalmente fue efectuada, de manera tal que esta recurrente pueda gestionarla desde la página web o la aplicación móvil de LATAM, a efectos de poder cambiar la fecha del viaje, elegir asientos, comprar equipaje adicional, si así lo deseara.

b.- Que V.S. ILTMA., ordene a la recurrida reemitir el tiquete número 0455044012073, procurando de este modo que éste regrese a mi dominio desde el cual nunca debió salir.

**POR TANTO**, en mérito de lo expuesto, lo dispuesto en las normas jurídicas invocadas y lo señalado en los artículos 20 de la Constitución Política y 1º del Auto Acordado sobre Tramitación y Fallo del Recurso de Protección de las Garantías Constitucionales,

**RUEGO A V.S. ILTMA.**, se sirva tener por interpuesto en tiempo y forma recurso de protección en contra de **LATAM AIRLINES GROUP S.A.**, representada legalmente por su Presidente, **Sr. Ignacio Javier Cueto Plaza**, ambos ya individualizados en el cuerpo de esta presentación, admitirlo a tramitación, darle curso, exigir informe de la recurrida y, en definitiva, restablecer el imperio del derecho y librar a esta parte

recurrente de la privación, perturbación y/o amenazas ilegales y/o arbitrarias que se han ocasionado en contra del legítimo derecho y libre ejercicio de mi garantía de derecho de propiedad en sus diversas especies sobre toda clase de bienes corporales o incorporales, con ocasión de la actuación de la recurrida que, al cancelar mi pasaje aéreo número 0455044012073 me ha privado del ejercicio de mis derechos inherentes al dominio respecto de mi título de viaje, impidiéndome gestionarlo y, en definitiva, realizar el viaje; que se le ordene dejar sin efecto dicha cancelación o anulación, en la parte que vulnera mis garantías fundamentales, adoptando las medidas solicitadas en el punto VI de este recurso, y con expresa condena en costas en caso de que la recurrida se oponga.

**PRIMER OTROSÍ:** Ruego a V.S. ILTMA., se sirva tener por acompañados a este recurso, los siguientes documentos justificativos de esta presentación:

1.- Correo electrónico enviado por la agencia Booking.com, de fecha 15 de junio de 2022, que confirma la compra del pasaje,

2.- Captura de pantalla de los movimientos de la tarjeta de crédito emitida por el Banco Santander Chile en que figura el pago realizado a la agencia de viajes Booking.com,

3.- Correo electrónico enviado por la agencia Booking.com, de fecha 15 de junio de 2022, que envía copia del tiquete electrónico número 0455044012073 cuya emisión corresponde a la aerolínea LATAM operadora de los vuelos,

4.- Captura de pantalla de correo recibido por un funcionario de LATAM en el cual se les comunica internamente que se cancelarán las reservas emitidas los días 15 y 16 de junio,

5.- Captura de pantalla de la aplicación móvil de LATAM en la que aún se puede apreciar (a día de hoy) mi reserva, esto como prueba de que me encontraba en legítima posesión de mi pasaje al momento de la cancelación,

6.- Captura de pantalla de una publicación en LinkedIn de una pasajera afectada por la misma vulneración que me afecta a mí y que relata lo vivido en el aeropuerto y que, en definitiva, no pudo realizar el vuelo, situación que me sucederá a mí si no se pone pronto remedio a la perturbación de mi derecho de propiedad sobre mi pasaje de la que he sido objeto por parte de la recurrida, y

7.- Correo electrónico enviado por la agencia Booking.com, de fecha 27 de junio de 2022, en que comunica la cancelación del pasaje por parte de la aerolínea LATAM.

**SEGUNDO OTROSÍ:** En atención a que el viaje está programado para el mes de noviembre, y considerando la eventualidad de recursos procesales que pueden alargar la resolución definitiva de este asunto, ruego a V.S. ILTMA., ordenar que la recurrida evacúe el informe respectivo en el más breve plazo, ya que la tardía decisión que recaiga sobre estos autos podría implicar la pérdida del viaje y que el imperio del derecho no se pueda restablecer.

**TERCER OTROSÍ:** Sírvase V.S. ILTMA., tener presente que, confiero patrocinio y poder para que me represente en estos autos al abogado habilitado para el ejercicio de la profesión, **Klaus Dreckmann Kimelman**, quien firma en señal de aceptación mediante firma electrónica avanzada.

**CUARTO OTROSÍ:** Ruego a V.S. ILTMA., tener presente que el correo electrónico del abogado, a efecto de comunicaciones urgentes que tengan lugar con ocasión de este recurso es [klaus@dreckmannycia.cl](mailto:klaus@dreckmannycia.cl) correspondiente a su perfil en la Oficina Judicial Virtual.