

Santiago, seis de marzo de dos mil veintitrés.

VISTOS:

En este juicio especial de la Ley N° 19.496 seguido ante el Décimo Primer Juzgado Civil de Santiago bajo el rol C-2.713-2021, caratulado “Servicio Nacional del Consumidor con Latin American Wings S.A.”, la actora dedujo demanda en defensa del interés colectivo de los consumidores, por incumplimiento de diversas normas contenidas en la Ley N° 19.496 y lo estipulado en los contratos de transporte aéreo suscritos con sus clientes para las rutas Santiago-Lima y Punta Cana-Santiago, vuelos que fueron reprogramados o retrasados excesivamente en diferentes días del mes de febrero de 2018, situación que se vio agravada con el comunicado público que la demandada difundió el 9 de marzo de ese año, dando cuenta de la suspensión de sus operaciones y, en fin, con la suspensión del certificado de operación aéreo que resolvió la Dirección General de Aeronáutica el día 12 de ese mes y año

Adujo, en lo fundamental, que la demandada transgredió las siguientes disposiciones: a) artículo 3 letra a), ya que la cancelación y retraso de los vuelos y la comunicación de la suspensión de sus actividades conculca el derecho del consumidor de ser informado veraz y oportunamente y convenir las modificaciones de lo pactado; b) artículo 3 letra b), porque los consumidores afectados no fueron informados en forma veraz y certera, imponiéndose por la prensa de la suspensión unilateral de los servicios, c) artículo 3 letra e), que consagra el derecho de todo consumidor a ser indemnizado de todos los perjuicios ocasionados por las infracciones e incumplimientos del proveedor; d) artículo 12, porque los hechos descritos configurarían un incumplimiento de los términos y condiciones del servicio contratado; y e) artículo 23, al haberse vulnerado el deber de profesionalidad del proveedor.

Solicitó que la demandada fuera condenada al pago de una multa por el máximo legal junto con el pago de una indemnización por todos los daños patrimoniales y morales causados, determinándose los grupos y subgrupos de consumidores afectados, más costas.

El demandado no contestó la demanda.



La sentencia dictada por el referido tribunal el diecinueve de mayo de dos mil veintiuno acogió parcialmente la demanda, únicamente en lo relativo a la infracción del artículo 12 de la Ley N° 19.496, imponiendo a la demandada una multa por 300 unidades tributarias mensuales. Además, determinó los grupos y subgrupos de consumidores que fueron afectados, declarando que solo dos de esos tres grupos que define tienen derecho a ser resarcidos respecto de los perjuicios que menciona. Asimismo, dispuso efectuar las publicaciones previstas en la ley y dar cumplimiento a lo dispuesto en los artículos 54 A y 58 bis de la Ley N° 19.496, con costas.

La actora apeló el fallo y la Corte de Apelaciones de Santiago confirmó lo resuelto, con declaración que la parte demandada debe implementar el cumplimiento automático de las indemnizaciones ordenadas pagar a los consumidores que han resultado afectados.

En contra de este último pronunciamiento, la misma parte deduce recurso de casación en el fondo.

Se trajeron los autos en relación.

CONSIDERANDO:

PRIMERO: Que el recurso denuncia la infracción, por falsa aplicación, del artículo 51 inciso primero de la Ley N° 19.496 en relación a las reglas reguladoras de la prueba de la sana crítica, arguyendo la vulneración de los principios de la lógica y, concretamente, el de no contradicción.

Ello se evidencia, en su opinión, en el fundamento undécimo de la sentencia de primer grado, confirmada en la alzada, que distingue los grupos de consumidores afectados, basamento que, en opinión de quien recurre, no permite vislumbrar por qué el informe compensatorio fue considerado por el tribunal para efectos de acreditar solo un tipo de menoscabo y no para las otras clases de daño desarrolladas en él, siendo que el propio sentenciador asentó que ese antecedente era una prueba válida. La contradicción, en consecuencia, se verifica porque tanto los menoscabos que dieron lugar a la indemnización como aquellos que no se ordena resarcir pueden ser asentados con un mismo elemento de convicción.

Así, la sentencia reconoce que los consumidores que vieron retrasados



sus vuelos, pero pudieron viajar, tenían derecho a indemnización en el evento que el retardo los haya hecho perder conexiones o estadías contratadas en hoteles tanto en el país como en el extranjero, pero no les concedió indemnización respecto de otros perjuicios, como el aumento de valor de los traslados al aeropuerto y hotel previamente pagados, incrementos de valor de seguros producto del desfase de días por reprogramación del viaje y otros detrimentos similares que devienen del retraso de los vuelos.

Lo propio sucede con los consumidores que vieron frustradas sus expectativas de viaje, ya que a su respecto se concede indemnización por la totalidad de los dineros invertidos en pasajes, debidamente reajustados, pero no se otorgó compensación por la estadía, manutención y hospedaje, traslados y otros gastos que fueron previamente pagados y que no se pueda recuperar.

Afirma, en consecuencia, que si se hubiesen aplicado las reglas de la sana crítica y en especial el principios de la lógica de no contradicción, sobre la base del informe compensatorio acompañado por su parte los jueces hubiesen concedido una indemnización de perjuicios, a estos dos grupos de consumidores, por la totalidad de los rubros demandados a título de daño material.

Por la misma razón, afirma que la sentencia transgrede el artículo 3 inciso primero letra e) de la Ley N° 19.496, que manda a indemnizar al consumidor todos los daños materiales, mandato legal que, por las razones expuestas, no se cumplió.

SEGUNDO: Que en lo que estrictamente interesa al recurso recién enunciado, la sentencia censurada dejó asentado que la empresa demandada 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 y 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. También estableció que una vez que se produjeron los retardos, reprogramaciones y/o cancelaciones, la demandada no dispuso de medios 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 en 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.

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

TERCERO: Que sobre la base de aquellos hechos, análogos a los establecidos en la causa rol C-37.501-2018 de ese tribunal relativa a cuestiones similares a las ventiladas en autos, los sentenciadores concluyen que *“no concurre ninguna de las circunstancias que establece el legislador para poder suspender, retrasar y cancelar el vuelo o modificar sus 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 (le) imponía el artículo contrato (sic) de transporte en razón del artículo 127 del Código Aeronáutico.”*

En seguida, descartando que se hayan infringido el artículo 3 letras a) y b) de la Ley N° 19.496 –por tratarse de normas programáticas y descriptivas de derechos que ceden cuando se configura alguna de las infracciones particulares que reglan los artículos 12 y siguientes de la Ley- y la norma contenida en la letra e) del mismo precepto -que sólo tiene sentido si se establece alguna infracción a la ley y si ésta le causa perjuicio a los consumidores, por lo cual su invocación en forma autónoma resulta impertinente- y rechazando también la pretendida infracción al artículo 23 de ese cuerpo legal por estimarlo inaplicable, con el mérito del informe compensatorio elaborado por la actora los juzgadores declaran que la conducta infraccional de la demandada originó que *“los consumidores sufrieron por una parte un daño patrimonial por no recibir las*



contraprestaciones que contrato (sic) 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.”

CUARTO: Que, luego, acudiendo a ese mismo informe, el fallo distingue tres grupos de consumidores afectados: a) aquellas personas a quienes los vuelos se les retardaron, pero que pudieron viajar; b) los que simplemente vieron frustradas sus expectativas de viajes; y c) aquellos que debieron ser traídos desde el extranjero en condiciones y tiempos distintos a los que habían contratado, disponiendo que 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, que los segundos tienen derecho a recuperar la totalidad de los dineros invertidos en los pasajes, debidamente reajustados y que los terceros deben ser resarcidos en los perjuicios sufridos que ello les causó.

Empero, la sentencia precisa que solo los consumidores de los dos primeros grupos tienen derecho a ser resarcidos. Los primeros, en el evento que el retardo les haya hecho perder conexiones o estadías contratadas en hoteles tanto en el extranjero como en el país y los segundos, para recuperar la totalidad de los dineros invertidos en los pasajes, debidamente reajustados, pues el monto es acreditable de manera objetiva, es decir, con los documentos que acrediten los pagos. En relación a los consumidores del tercer grupo, la sentencia concluye que no se demostró que el bien de naturaleza extra patrimonial haya sido afectado.

QUINTO: Que como ya fuera enunciado, el recurso de nulidad deducido por la actora se articula sobre la base de una infracción de derecho que, en su opinión, ha incidido en el establecimiento fáctico del proceso, pues la sentencia solo reconoce algunos de los perjuicios cuyo



resarcimiento fue reclamado, siendo que el informe compensatorio elaborado por su parte es suficiente para establecer su existencia. En su concepto, esa circunstancia, constitutiva de la vulneración del artículo 51 de la Ley N° 19.496 y los principios de la lógica que menciona, conlleva a su vez la transgresión del artículo 3, inciso primero, letra e) del mismo cuerpo legal.

SEXTO: Que al enfrentar semejante imputación es ineludible recordar que el artículo 767 del Código de Procedimiento Civil admite el recurso de casación en el fondo contra las resoluciones que indica, cuando estas han sido dictadas con infracción de ley, siempre que ésta haya influido sustancialmente en lo dispositivo del fallo. Así, no cualquier infracción de ley es apta para casar una sentencia, pues se requiere, además, que dicha contravención tenga influencia sustancial en lo resuelto, es decir, que sea determinante en lo que viene decidido.

SÉPTIMO: Que, entonces, al examinar las alegaciones del recurrente no puede soslayarse que, conforme lo ha resuelto esta Corte Suprema, el documento denominado Informe Compensatorio acompañado por el Servicio Nacional del Consumidor es insuficiente para acreditar la existencia y cuantía de los perjuicios, pues se trata de un instrumento elaborado por la misma parte que lo presenta. Así se ha resuelto, entre otras sentencias de esta Corte, en la pronunciada en la causa rol N°26548-21 y la dictada en los autos rol N°14.527-2021, proceso este último formado para conocer del recurso que el Servicio Nacional del Consumidor dedujo en contra de la sentencia confirmatoria pronunciada en los autos rol C-37501-2018, del Décimo Primer Juzgado Civil de Santiago, en causa seguida entre las mismas partes intervinientes del actual proceso y por análogos incumplimientos del proveedor.

Consiguientemente, cualquier disquisición sobre la valoración del referido documento y los aspectos de la pretensión indemnizatoria resulta inconducente, pues incluso en el evento de invalidarse el fallo impugnado y dictarse sentencia de reemplazo, esta Corte no podría arribar a una decisión distinta sobre este punto de la demanda.

OCTAVO: Que, por lo demás, el recurso se explica sobre la base



de una supuesta transgresión a las normas de la sana crítica, particularmente por el desacato al principio lógico de no contradicción, regla que, valga aclarar, podría entenderse vulnerada si el enunciado objeto de recriminación contuviese ideas excluyentes y contrapuestas entre sí, hipótesis que lleva a concluir que solo uno de los juicios contrapuestos puede ser verdadero. Pero distinto es, como acontece en el caso y se reprueba en la argumentación de la recurrente, que los sentenciadores acudan a un elemento de convicción para extraer de él solo algunas de las conclusiones que desarrolla ese antecedente.

NOVENO: Que, en consecuencia, el recurso no puede prosperar tanto porque la premisa que propone y articula la impugnante no resulta suficiente para colegir la presunta infracción de los artículos 51 inciso 1° y 3 inciso 1° letra e) de la Ley N°19.496, cuanto porque, por las razones expuestas en el basamento séptimo, aun si pudiera estimarse que el fallo transgrede ese precepto legal, igualmente la infracción carecería de influencia en lo dispositivo de la sentencia reclamada y la eventual transgresión de la normativa indicada igualmente no habría podido alterar lo resuelto.

DÉCIMO: Que, en estas condiciones, el recurso de casación necesariamente debe ser desestimado.

Y de conformidad además con lo dispuesto en los artículos 764 y 767 del Código de Procedimiento Civil, **se rechaza** el recurso de casación en el fondo interpuesto por la abogada María José Rubio Martínez, en representación de la parte demandante, contra la sentencia de cuatro de octubre de dos mil veintiuno dictada por la Corte de Apelaciones de Santiago.

Regístrese y devuélvase con sus agregados.

Redacción a cargo del ministro señor Silva Cancino.

N° 85.756-2021.

Pronunciado por la Primera Sala de la Corte Suprema por los Ministros Sr. Guillermo Silva G., Sr. Arturo Prado P., Sr. Mauricio Silva C. y Abogados Integrantes Sr. Diego Munita L. y Sr. Héctor Humeres N.



No firman los Ministros Sres. Silva y Silva C., no obstante ambos haber concurrido a la vista del recurso y acuerdo del fallo, por estar por haber cesado en sus funciones el primero y estar con feriado legal el segundo.



SFXXEQXQB

null

En Santiago, a seis de marzo de dos mil veintitrés, se incluyó en el Estado Diario la resolución precedente.

