

Arica, a uno de octubre de dos mil dieciocho.

A fs. 3 a 7 rola la querrela infraccional deducida por el abogado Luis Alberto Jiménez Cáceres, cédula de identidad N° 16.465.865-1, en representación de Emilio José Jiménez Cáceres, ingeniero comercial, ambos domiciliados en avenida Andrés bello N° 1729, de Arica; en contra de Latam Airlines Group, R.U.T. N° 89.862.200-2, persona jurídica de Derecho Privado, del giro de transportes aéreo, representada por el o la administradora del local o jefe de oficina donde se prestó el servicio, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 50 c) y 50 d) de la Ley N° 19.496, cuyo nombre y rut ignoro, todos con domicilio en calle Arturo Prat N° 391, de Arica, por haberle negado el embarque al querellante porque no voló el primer tramo del viaje, cancelándose su pasaje sin derecho a reembolso, en virtud de la cláusula contractual, y quien no fue debidamente informado antes de comprar los pasajes, y fundamenta la querrela en las siguientes consideraciones de hecho y de derecho: Los Hechos: 1.- Expone que con fecha 31 de mayo de 2017, el querellante compró dos pasajes a través de la página web de Latam Airlines Group S.A. (en adelante, el proveedor), con trayecto de ida Santiago Arica para el día 12 de septiembre de 2017 y trayecto de regreso Santiago Arica para el día 26 de septiembre de 2017, por un monto de \$24.000.-, sumadas las tasas de embarque e impuestos respectivos lo que totalizó la suma de \$38.812.-; 2.- Que, por problemas personales le fue imposible al querellante embarcar el primer trayecto Santiago Arica, por lo que tuvo que comprar otro pasaje nuevo; 3.- Que, el 25 de septiembre de 2017, ya en Arica, al momento de realizar el chequeo en la sucursal del proveedor en el aeropuerto Chacalluta y realizar el trayecto Santiago Arica el querellante se llevó la sorpresa que los funcionarios de el proveedor se lo impidieron indicándole como causal la cláusula contractual que establece que en caso de no volar el primer trayecto del viaje, se cancela automáticamente el segundo trayecto, sin derecho a reembolso y que la única solución que le dieron es compra un nuevo pasaje; 4.- Indica que dicha cláusula contractual era desconocida para el querellante hasta dicho momento, porque no hubo antes de la compra una adecuada entrega de información, apareciendo recién en el contrato mismo y que le parece una cláusula abusiva y carente de toda razón, permitiendo el enriquecimiento injustificado para el proveedor; 5.- Señala que el mismo día 25 de septiembre de 2017, el querellante presentó un reclamo en el Servicio Nacional del Consumidor, solicitando la devolución del pasaje de retorno como la indemnización de todo daño y perjuicio, reclamo N° R2017O1735709 y que la tramitación de la vía administrativa ante el Sernac terminó con fecha 3 de octubre de 2017, con la notificación a su correo del rechazo del reclamo por Latam.; 6.- Refiere que atendida esta situación, el querellante tuvo que forzosamente comprar otro pasaje

Santiago Arica en la empresa Sky para el día siguiente 26 de septiembre de 2017, cuyo monto ascendió a la suma de \$126.396.- y ello porque el querellante entraba a trabajar el día 28 de setiembre de 2017 y tenía que preparar y elaborar minutas e informes para su trabajo. En cuanto al derecho, señala que todo lo antes descrito constituye un abuso contra el consumidor regulado por la Ley N° 19.496 y en particular señala que se ha infringido los artículos 3, letras b) y e), y que debe tenerse presente lo dispuesto por el artículo 16 de la misma normativa legal y refiere que la jurisprudencia ante esta misma situación ha señalado que es una cláusula abusiva aquella que establece que los vuelos o tramos que componen el itinerario deben volarse en el orden consecutivo indicado, y que si no se vuela uno de los tramos tendrá como consecuencia la cancelación del pasaje, sin derecho a reembolso. Además, que no se entiende cumplida la obligación del proveedor de entregar la información veraz y oportuna. Sentencia de 16 de octubre de 2017. I. Corte de Apelaciones de Antofagasta, Rol N° 109-2017. Pide tener por interpuesta querrela infraccional en contra Latam Airlines Goup, acogerla a tramitación y, en definitiva, condenarla al máximo de la multa establecida en el artículo 24 de la Ley N° 19.496, que Establece Normas Sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, con costas. Del mismo modo, el mismo letrado en la misma representación, dedujo demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de Latam Airlines Group, ya individualizada en lo principal, representada por el jefe de oficina y/o administrativo y cuyo domicilio ya indicó en lo principal, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 50 c) y 50 d) de la Ley N° 19.496, según los antecedentes de hecho y de derecho, que ya expuso en la querrela infraccional las que da por reproducidas y sin perjuicio de lo anterior, los hechos referidos le causaron los siguientes perjuicios por los que demanda: 1.- Daño Emergente: Refiere que con ocasión de la pérdida del pasaje Arica-Santiago, el monto demandado sería la suma de \$38.812.- a lo que hay que descontar el tramo Santiago-Arica; 2.- Lucro Cesante: Correspondiente al costo que significó al querellante tener que comprar un pasaje el mismo día 26 de septiembre de 2017 que es de \$126.396, a lo que hay que sumarle los gastos del día extra que tuvo que quedarse en Arica, incluido el servicio de transporte al aeropuerto, todo lo que asciende a la suma de \$60.000.- y, 3.- Daño Moral: Finalmente, demanda a la empresa por la suma de \$4.000.000.- por el negligente y pésimo servicio prestado por el proveedor y su constante negativa a cumplir con la ley del consumidor, ya que no ha modificado sus contratos, le han generado al querellante innumerables inconvenientes a nivel personal, laboral y social, además, de una situación de estrés, pérdida de tiempo y una gran afección psicológica y que en este punto debe ser ejemplificador, ya que el abuso y negligencia de la empresa dice relación con un hecho notorio y conocido, correspondiente al rubro de prestación de servicios de viajes que crece

en forma exponencial, prestándose el mismo para innumerables abusos por parte del proveedor, los cuales pueden ser evitados en forma disuasiva. Pide tener por interpuesta demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de Latam Airlines Group S.A., y en definitiva, condenar a la demandada a pagarle la suma de \$4.189.208.-, ó la suma que estime conforme a derecho, más los intereses y reajustes que esta cantidad devengue desde la presentación de la demanda, con costas.

A fs. 9 vta. rola la resolución del Tribunal que ordenó citar a prestar declaración indagatoria al representante legal de Latam Airlines Group y/o administrador o jefe de local conforme lo dispuesto por el artículo 50 D Ley N° 19.496 y que citó a las partes a audiencia de contestación y prueba.

A fs. 13 a 15 rola la rectificación de la querrela infraccional y de la demanda civil de indemnización de perjuicios.

A fs. 16 rola la notificación personal de la querrela infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios de fs. 3 y siguientes, resolución de fs. 7 vta., resolución de fs. 8 vta., escrito de fs. 9 y su resolución de fs. 9 vta., resolución de fs. 10 vta. escrito de fs. 11 y su resolución de fs. 11 vta., rectificación de querrela infraccional y demanda civil de fs. 13 y siguientes y su proveído de fs. 15 vta. a Latam Airlines Group S.A., por medio de su jefa de local Erika Sánchez, C.I. N° 8.199.092-1, según atestado del Receptor del Tribunal.

A fs. 89 a 91 rola la audiencia de contestación y prueba.

A fs. 96 rola la declaración indagatoria del representante de la querrellada.

A fs. 97 rola la resolución "autos para fallo".

Con lo relacionado y considerando

En cuanto al fondo del asunto:

Primero: Que, a fs. 89 a 91 rola la audiencia de contestación y prueba celebrada con la asistencia de la parte querellante y demandante civil Emilio José Jiménez Cáceres, representado por el abogado Luis Jiménez Cáceres y la asistencia de la parte querellada y demandada civil de Latam Airlines Group S.A., representada por el abogado Raúl Soto Paredes.

La parte querellante y demandante civil de Emilio José Jiménez Cáceres ratificó sus acciones y solicitó sean acogidas, con costas.

La parte querellada y demandada civil de Latam Airlines Group S.A. contestó las acciones por escrito, y solicitó el rechazo total de las mismas, con costas. En cuanto a los fundamentos de su petición, éstas son las siguientes: 1.- En cuanto a la querrela infraccional, refiere que el Sr. Jiménez Cáceres habría comprado pasajes a través del portal web de Latam para volar entre el 12 de septiembre de 2017 y el 26 de septiembre de 2017 Santiago-Arica- Santiago, que por problemas personales no embarcó en el primer tramo entre Santiago y Arica y

que tuvo que comprar un nuevo pasaje, que el 25 de septiembre, al momento de realizar el check in en la sucursal del aeropuerto, se percató que no podría embarcar su vuelo ya que los ejecutivos de Latam le informaron que existe una cláusula contractual que establece que, en caso de no volar el primer trayecto del viaje, se cancela automáticamente el segundo trayecto, sin derecho a reembolso. Agrega que la cláusula contractual era desconocida para él hasta dicho momento, pues no hubo antes de la compra una adecuada entrega de información, apareciendo recién en el contrato mismo, y que lo cual señala sería abusivo y carente de razón ya que existiría un enriquecimiento sin causa por parte del proveedor. En definitiva, señala que estos hechos constituyen una infracción a los artículos 3 letra b), 16 letra g) de la Ley 19.496.

2.- Características del Pasaje de la actora. Señala que el querellante adquirió con la querellada un pasaje aéreo para volar la ruta Santiago -Arica - Santiago entre el día 12 y 26 de septiembre de 2017, y que por sus condiciones el pasaje no permitía cambios ni antes ni después de la hora del vuelo y tampoco permitía devoluciones, lo que implica que el actor necesariamente debía utilizar el pasaje en las fechas en las que este estaba emitido, asimismo, sólo éste podía utilizarlo porque el pasaje estaba emitido a su nombre. Señala que cuando el actor adquirió su pasaje, fue clara, oportuna y expresamente informado que sus pasajes no admitían cambios ni devoluciones, asimismo, los distintos tramos del pasaje debían volarse en el orden en que ellos fueron emitidos y que en caso que no vuelo alguno de los tramos, se cancelarían los restantes.

3.- Proceso de Compra por Internet. Refiere que el proceso de ventas de pasajes aéreos de Latam cumple con entregar a los consumidores, en forma veraz, oportuna, suficiente, clara y permanente la información y condiciones de los diferentes servicios ofrecidos, de manera que estos puedan adoptar una decisión de consumo informada, que el proceso de compra de pasajes aéreos por internet considera las siguientes etapas: a) Elección del origen y destino de un viaje, fechas y determinación si es un pasaje de ida y regreso o sólo en una dirección, con lo cual el sistema busca todos los vuelos disponibles para las opciones escogidas. b) En el segundo paso, el sistema despliega todos los vuelos disponibles y sus tiempos de duración, y los valores asociados a cada una de los tipos de pasajes ofrecidos y que en esta instancia el cliente debe escoger dentro de las diferentes opciones que se ofrecen para el vuelo que prefiere. Precisa que con sólo poseer el "mouse" en el tipo de tarifa, se despliegan en la pantalla las principales características y restricciones de la misma y que es en esta etapa que el sistema señala precisamente, en el recuadro inferior, que los tramos que forman parte de un pasaje deben volarse en el orden consecutivo indicado y que si no se vuela alguno tramo del itinerario, éste se cancelará, sin previo aviso, en su totalidad y sin reembolso. Así elegida una tarifa el sistema entrega las características de la misma,

especificando las posibilidades de cambios o devoluciones de los pasajes. Refiere que posteriormente, se exige la misma elección para el vuelo de regreso y que nuevamente el sistema informa al pasajero de las condiciones generales del vuelo de regreso y se especifica nuevamente la obligatoriedad de volar los tramos del itinerario en el orden en que se compone el itinerario. Asimismo, nuevamente entrega las características de los pasajes conforme la tarifa escogida, especialmente en lo referido a cambios y devoluciones. c) Efectuada la elección, el sistema arroja los detalles del vuelo (horarios, fechas, número del vuelo, cabina, etc.), el valor total del pasaje y las principales características del pasaje conforme la tarifa escogida. Adicionalmente, señala que entrega en detalle la información de los pasajes en términos de cambios y devoluciones, y pinchando el link referido a "Ver detalle de condiciones" las que señala son informadas en detalle. d) En cuarto lugar, el sistema exige la identificación del pasajero, la información de contacto (incluido el correo electrónico), la forma de pago de los pasajes escogidos, etc. e) A continuación, el sistema entrega un resumen de la información exigida y exige al pasajero aceptar los términos y condiciones de la compra. Para tal efecto debe marcar un casillero que señala expresamente: "He leído y estoy de acuerdo con las condiciones relacionadas a la compra. f) Indica que el pasajero debe hacer "click" en la frase citada para que se desplieguen las Condiciones de Compra y el Contrato de Transporte Aéreo, detallándose toda la información necesaria y permitiendo desplegar el contrato de transporte aéreo, los términos y condiciones del programa Lanpass y el documento denominado "Familias Tarifarias, Cobros Tarifarios y Regulaciones en Ruta Nacional". El primero de los documentos que al que se accede es precisamente el Contrato de Transporte Aéreo, el cual contiene los derechos, obligaciones de las partes. Señala que sólo aceptando tales condiciones de la venta y específicamente el contrato de transporte aéreo es posible concluir la venta de un pasaje por Internet. Refiere finalmente respecto de proceso de venta de pasajes aéreo de Latam a través de Internet que, una vez concluido este, el sistema automáticamente envía al consumidor un correo electrónico a la dirección que éste incorporó al momento de la compra en el que se le detallan las principales características y condiciones del producto comprado, y las restricciones asociadas al mismo, de manera tal que, si el consumidor decidió no leer las condiciones del contrato, lea el correo electrónico con un resumen de las mismas. Refiere que, como primera conclusión, en el proceso de venta de pasajes aéreos por Internet Latam cumple con su obligación legal de poner a disposición del consumidor en forma veraz y oportuna la información de la compra y todas las características, condiciones y restricciones de la misma, de manera tal que c/u de ellos puede tomar la decisión de compra que se ajusta de mejor forma a sus necesidades. Dentro de las cláusulas del

Contrato de Transporte Aéreo que el actor aceptó expresamente se encuentra aquella que dispone que "2.9 Los vuelos o tramos que componen el itinerario deberán volarse en el orden consecutivo indicado. El Transportista, sujeto a las condiciones previstas en la legislación aplicable, podrá negar el embarque a un pasajero que no cumpla con el orden del itinerario antes referido o si el pasajero no ha volado alguno de los tramos indicados en su pasaje. El pasajero entiende que si no se vuela alguno de los tramos indicados en el itinerario, éste se cancelará en su totalidad, sin previo aviso, no procediendo ningún tipo de reembolso salvo que las condiciones de la tarifa de su Billete lo permitan. A modo de ejemplo y sin que esta condición se limite a este caso en específico, si el pasajero no vuela el primer tramo que se especifica en el itinerario (entendiéndose como ida), este no podrá volar ningún otro (entendiéndose como vuelo de escala o de vuelta)." 4.- Información sobre restricciones de los pasajes. Refiere que tal como se señaló el actor, efectivamente adquirió pasajes aéreos para volar la ruta Santiago-Arica-Santiago a través del portal web de Latam, que implicaban varios tramos y tenían una serie de restricciones respecto de su devolución y cambio y que el actor contaba con la opción de adquirir diferentes tipos de pasajes los cuales se diferenciaban conforme la flexibilidad de estos para los efectos de devoluciones y cambios, optando por adquirir los pasajes más económicos disponibles, pero, que ofrecían una mayor cantidad de restricciones en términos de cambios y devoluciones. Sostiene que así, el actor escogió un determinado tipo de pasajes, opción que adoptó contando con la totalidad de la información tanto de las opciones de pasajes como de las características y restricciones de cada una de ella y la información entregada sobre la materia en el proceso de compras no deja lugar a duda alguna sobre el punto. Refiere que el sistema ofrece diferentes alternativas de tipos de pasajes, todos las cuales se diferencian dependiendo de las posibilidades de cambio y devolución escogiéndose en este caso pasajes que no admitían cambios ni devoluciones, entonces, que cuando el actor adquiere los pasajes, disponían de la información completa y detallada respecto de las restricciones asociadas a los pasajes que estaban escogiendo, los que eran los más económicos que se ofrecían para la ruta y el actuar de Latam se ajustó estrictamente a las normas del Contrato de Transporte Aéreo. 5.- La cláusula de Orden Consecutivo. Refiere que el contrato de Transporte Aéreo de la querellada pone a disposición de los consumidores en la página web y que un intermediario está en la obligación de proporcionar, contiene una cláusula que dispone que "Los vuelos o tramos que componen el itinerario deberán volarse en el orden consecutivo indicado. El Transportista, sujeto a las condiciones previstas en la legislación aplicable, podrá negar el embarque a un pasajero que no cumpla con el orden del itinerario antes referido o si el pasajero no ha volado alguno de los

tramos indicados en su pasaje. El pasajero entiende que si no se vuela alguno de los tramos indicados en el itinerario, éste se cancelará en su totalidad, sin previo aviso, no procediendo ningún tipo de reembolso salvo que las condiciones de la tarifa de su Billete lo permitan. A modo de ejemplo y sin que esta condición se limite a este caso en específico, si el pasajero no vuela el primer tramo que se especifica en el itinerario (entendiéndose como ida), este no podrá volar ningún otro (entendiéndose como vuelo de escala o de vuelta) y que de la sola lectura de esta cláusula es posible concluir que se trata de una cláusula redactada en términos claros y comprensibles para cualquier persona, que la actora conocía o debió conocer y que el actor siempre contó con la información oportuna, clara, y veraz respecto del producto adquirido, que dentro de tales condiciones, se encontraba aquella que exigía que cada uno de los tramos de los pasajes fueran volados en el orden en que ellos fueron emitidos. Refiere que dicho lo anterior, es necesario determinar si el actor cumplió con su obligación legal de informarse responsablemente de las características y condiciones del producto que adquirirían, esto es, de las restricciones de uso de la tarifa base pagada por éstos por sus pasajes aéreos y que la responsabilidad en el consumo sin duda alguna que exige informarse responsablemente de los productos y servicios que se adquieren, constituye una responsabilidad legal que recae única y exclusivamente en el consumidor, particularmente, en las compras a través de sitios web, en donde el proveedor cumple con su obligación de informar al incluir en el respectivo sitio web de manera clara, comprensible y oportuna, la información de los productos ofrecidos y un aspecto que es necesario abordar es el de la claridad de la cláusula contractual antes referida, la que exige que los tramos de los pasajes fueran utilizados en el orden en que éstos fueron emitidos y la querellada señala que la cláusula contractual no solo resulta clara, sino que, además, es particularmente didáctica porque es una cláusula comprensible para cualquier persona y que, para evitar confusiones, ilustra su contenido con ejemplos, lo que la constituye en una cláusula legítima, clara y aceptada por las partes, siendo aplicable a su respecto lo dispuesto en el Art. 1545 del Código Civil norma que dispone que todo contrato legalmente celebrado es una ley para los contratantes y no puede ser invalidado sino por su consentimiento mutuo o por causas legales. Con respecto a la cláusula en comento, cita un fallo de la Corte de Apelaciones de Coyhaique dictada en la causa Rol N° 11-2010 de fecha 20 de abril de 2010, un reciente fallo del 3 JPL de Antofagasta en causa Rol 25.615-2017 que resolvió en relación con esta cláusula y el fallo dictado el 1 JPL de Santiago con fecha 20 de marzo de 2018 en causa Rol 23.050-2017-8 en razón del cual el Tribunal resolvió un caso en el que se discutía exactamente la misma cláusula de orden consecutivo. Así, señala que la opción de un pasaje que no admitía cambios ni devoluciones, implica que, frente

a cualquier inconveniente en el vuelo el pasajero se vea en la imposibilidad de efectuar un cambio en su pasaje y no infringir el contrato de transporte no volando uno de los tramos del mismo. 6.- Buena Fe. Señala que Latam ha actuado en todo momento ajustado al principio de la buena fe, esto es, enmarcado en una actitud recta, correcta y leal. En materia contractual el Art. 1546 del Código Civil dispone que los contratos deben ejecutarse de buena fe y por tanto obligan no solo a lo que en ellos se expresa y que, en razón del principio de la buena fe, los contratantes poseen el deber de comportarse correcta y lealmente en sus relaciones mutuas y que para determinar si una de las partes de un contrato ha actuado de buena fe, el juez deberá analizar el caso concreto y todas sus particularidades, conociendo la calidad de las partes, la información entregada, el tipo de contrato, las alternativas contractuales existentes, etc. Refiere que sobre el punto el Profesor López Santa María en la obra citada señala que la buena fe debe manifestarse en las diferentes instancias de un contrato. Así en los tratos preliminares la buena fe exige que cada parte presente las cosas conforme la realidad. Se debe "hablar claro" y entregar la información necesaria. En la celebración de un contrato las partes deben plasmar de forma clara y comprensible los derechos y obligaciones, buscando un texto que refleje adecuadamente los acuerdos alcanzados por las partes en los tratos preliminares. Finalmente, en la ejecución del contrato igualmente las partes deben comportarse conforme el principio de la buena fe ejecutando el contrato conforme este ha sido acordado, no exigiendo de la otra parte obligaciones que no se han incluido en el mismo y, muy especialmente, no desconociendo obligaciones o restricciones aceptadas en el contrato. Analizado dicho principio a la luz del caso de autos, señala que Latam se han ajustado a este principio, entregando tanto en el proceso de venta como en la información permanente puesta a disposición de los pasajeros en su página web, ha entregado en forma oportuna, clara y comprensible toda la información del producto adquirido y de las condiciones contractuales del mismo, ajustando Latam su actuar al principio de la buena fe. En resumen, asevera que el actor, en forma completamente informada y libre, optó por contratar un pasaje aéreo a una tarifa económica, pasaje que, tenía algunas restricciones las cuales fueron oportuna y expresamente informadas a estos durante el proceso de compra y aceptadas por ellos. 7.- Los Contratos de Adhesión. Refiere que siendo que el actuar de Latam se ha ajustado al principio de la buena fe, efectúa algunas reflexiones respecto de los llamados Contratos de Adhesión a la luz de las normas de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores. En primer lugar, señala que, conforme la doctrina mayoritaria, un contrato es de adhesión aquel cuyas estipulaciones son predispuestas por una de las partes y que conforme la definición del Art. 1º N° 6 de la Ley 19.496, son contratos de adhesión aquellos cuyas cláusulas han sido

propuestas unilateralmente por el proveedor sin que el consumidor, para celebrarlo, pueda alterar su contenido. No se trata de una imposición de contratar, sino que únicamente que, en caso que el consumidor decida hacerlo, deberá atenerse al contrato cuyas cláusulas le son propuestas. Ciertamente que para la celebración de este tipo de contratos se espera y requiere que el consumidor se informe adecuadamente de los términos y características del contrato que suscribe y no que firme formularios contractuales sin la más mínima lectura o análisis de los mismos. Igualmente requiere del proveedor que la información necesaria sea entregada de forma particularmente clara y oportuna. Sostiene que artículo 3° de la aludida ley 19.496 establece los derechos y obligaciones de los consumidores, dispone en su letra 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 y que entonces la Ley del Consumidor recoge un principio básico de nuestro derecho, cuál es la obligación de informar y el deber de informarse. Ciertamente el consumidor no podrá negociar los términos del contrato, lo cual no quita su derecho a contratar o no, para lo cual resulta básico y esencial que cuente con la información del contrato que está suscribiendo y que se informe responsablemente del mismo, al menos leyéndolo. En consecuencia, tratándose de un contrato de adhesión, nuestra legislación, como asimismo las exigencias de la buena fe, requieren niveles de información mayores y más claros. La querellada refiere que la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores no sanciona la suscripción de los contratos de adhesión – de hecho, los reconoce como válidos y legítimos –, sino que solamente sanciona ciertas cláusulas o estipulaciones que, al estar contenidos en los mismos, les resta todo valor y son cláusulas que nuestro legislador ha considerado como “abusivas” concepto que no está definido en la ley. Expone que, en opinión de la doctrina, una cláusula será abusiva en la medida que confiere derechos y facultades exorbitantes a favor del proponente, o si contienen restricciones o limitaciones injustificadas respecto de los derechos y facultades del adherente. Asimismo, tendrán el carácter de abusivas las cláusulas que supriman o reduzcan las obligaciones o responsabilidades del predisponente y cuando incrementen las obligaciones y cargas del adherente. Señala que para determinar adecuadamente cuando una cláusula es o no abusiva, ciertamente que será necesario analizar el caso en particular y sus características, sin embargo, la ley enumera una serie de cláusulas o estipulaciones que a juicio del legislador serían abusivas y, por tanto, contrarias a la ley (lista negra), incluyendo en ellas aquellas que otorgan a una de las partes la facultad de dejar sin efecto o modificar a su solo arbitrio el contrato o de suspender unilateralmente su ejecución; las que establezcan incrementos de precio por

servicios, accesorios, financiamiento o recargos; pongan de cargo del consumidor los efectos de deficiencias, omisiones o errores administrativos; inviertan la carga de la prueba en perjuicio del consumidor; contengan limitaciones absolutas de responsabilidad frente al consumidor, etc. Señala que la Ley del consumidor concluye su enumeración de cláusulas abusivas con aquellas "contrarias a las exigencias de la buena fe", atendiendo para estos efectos a parámetros objetivos, causen en perjuicio del consumidor, un desequilibrio importante en los derechos y obligaciones que para las partes se deriven del contrato. Para ello se atenderá a la finalidad del contrato y a las disposiciones especiales o generales que lo rigen. De esta manera, señala que el análisis deberá definir si es o no una cláusula abusiva a la luz de la ley de Protección de los Derechos de los Consumidores aquella que dispone que "Los vuelos o tramos que componen el itinerario deberán volarse en el orden consecutivo indicado. El Transportista, sujeto a las condiciones previstas en la legislación aplicable, podrá negar el embarque a un pasajero que no cumpla con el orden del itinerario antes referido o si el pasajero no ha volado alguno de los tramos indicados en su pasaje. El pasajero entiende que si no se vuela alguno de los tramos indicados en el itinerario, éste se cancelará en su totalidad, sin previo aviso, no procediendo ningún tipo de reembolso salvo que las condiciones de la tarifa de su Billete lo permitan. A modo de ejemplo y sin que esta condición se limite a este caso en específico, si el pasajero no vuela el primer tramo que se especifica en el itinerario (entendiéndose como ida), este no podrá volar ningún otro (entendiéndose como vuelo de escala o de vuelta)". Refiere que cabe preguntarse a la luz de la Ley del Consumidor, cuál es el desequilibrio que dicha cláusula crea en los derechos y obligaciones que para las partes se derivan del contrato del transporte aéreo y refiere que, ciertamente que ninguna, porque que tales equilibrios se han establecido previamente, cuando Latam informó detalladamente a los consumidores de las restricciones asociadas a la tarifa adquirida, las que fueron aceptadas por éstos, como asimismo cuando el actor accedió a una tarifa rebajada, la que estaba asociada a determinadas restricciones en lugar de acceder a una tarifa más cara pero con mayor flexibilidad. Señala que tampoco se ha creado un desequilibrio entre las partes, toda vez que el actor al momento de realizarse la compra disponía de múltiples alternativas de vuelos, escogiendo libremente y debidamente informado aquella más económica, conociendo las restricciones asociadas a la misma tarifa y así la cláusula del contrato de transporte aéreo de Latam se encuentra plenamente ajustada a derecho, resulta equitativa y siendo aplicable a su respecto el Art. 1545 del Código Civil. Finalmente, y en relación a la cláusula objetada de contrario, expone que la Junta de Aeronáutica Civil, principal autoridad en materia aeronáutica, informa en su página web respecto de los derechos de los pasajeros,

sección en la cual frente a la pregunta ¿Puede la aerolínea denegar el embarque en un vuelo de vuelta si es que el pasajero no se presentó al vuelo de ida? Señala lo siguiente: "Sí, siempre que tal restricción haya sido debidamente informada con anterioridad a la celebración del contrato. Por regla general de las condiciones del contrato, en los viajes ida y vuelta los boletos deben de ser usados en la misma secuencia en que fueron emitidos. Esto se explica porque los pasajes de ida y vuelta (round trip) llevan aparejados un descuento, a diferencia de los pasajes solo de ida (one way), que son más caros." 8.- Normas Legales Infringidas. Refiere que el actor imputa como infringidos los artículos 3 letra b), 16 letra de la Ley 19.496, pero, ni las normas señaladas en la denuncia de autos ni ninguna otra norma de la Ley 19.496 ha sido infringida porque el actuar de la querellada se ha ajustado a derecho y a las normas de la Ley 19.496 y tal como ha señalado abundantemente, la actora recibió de Latam la información veraz y oportuna asociada al pasaje aéreo que buscaba adquirir, siendo informados de las características de cada uno de los pasajes y sus condiciones, especialmente en términos de cambios y devoluciones y, adicionalmente mi representada respondió cada una de las cartas que el actor hizo llegar a través del Sernac entregando la información del proceso de devolución y no resulta admisible ni sustentable una imputación como la efectuada de contrato. 9.- Perjuicios demandados. La actora solicita se le indemnice la suma de \$165.208.- por concepto de daño emergente y la insólita suma de \$4.000.000.- por concepto de daño moral, pero, solicita el rechazo de las pretensiones indemnizatorias, toda vez que en la especie no se configura infracción alguna a las normas de la Ley 19.496 razón por la cual no se presenta el primero y principal de los requisitos de la responsabilidad civil contractual demandada. Señala respecto de la pretensión por concepto de daño emergente, que dicha pretensión es completamente improcedente porque conforme las condiciones del pasaje que el mismo actor escogió, éste no admitía cambios y devoluciones y, adicionalmente, el actor debía realizar todos los tramos del vuelo y, en caso contrario, perdería el derecho a utilizar los tramos restantes y que esta condición fue informada a la actora en forma previa a la celebración del contrato de transporte aéreo y aceptada por esta y, no obstante, lo anterior, la actora decidió no utilizar sus pasajes. Pretende resarcimiento de daños materiales que no son atribuibles a Latam porque las características y restricciones del pasaje fueron escogidas por el actor quien no puede pretender que Latam le indemnice un valor que emana única y exclusivamente de un error de su parte y en cuanto a al valor del nuevo pasaje que debió adquirir el actor para volar de regreso a Santiago, señala que dicho gasto no puede ni debe ser imputado a la demandada dado que ello es consecuencia que emana directamente del incumplimiento del actor al contrato de transporte a aéreo y no a un hecho que pueda imputarse como

responsabilidad a Latam que siempre estuvo llano a transportar al actor en los vuelos contratados, pero, el incumplimiento de éste, al no presentarse al primer tramo, Latam se vio en la obligación de cancelar los demás tramos como así lo contempla el contrato de Transporte Aéreo. Refiere que los daños morales demandados no tienen el más mínimo fundamento ni en los hechos ni en el derecho y que, de hecho, el actor para fundar tal pretensión alega un gran pesar en su persona por no haber cumplido a sus hijos con el viaje programado, impotencia y aflicción psicológica emanada de una situación injusta de Latam hacia su persona, y la falta de entrega de soluciones, pretensión que, por tanto, deberá ser rechazada. A mayor abundamiento, señala que un análisis del monto solicitado por este concepto deja en evidencia que el actor, más que un fin indemnizatorio solo busca un ánimo de lucro lo que ciertamente que se aleja de las normas de la buena fe. Solicita, en definitiva, el rechazo de la querrela infraccional y de la demanda civil de indemnización de perjuicios, con costas.

Segundo: Que, el Tribunal llamó a las partes a conciliación, la que no se produjo y recibió la causa a prueba y fijó como puntos de ella, los siguientes: "1.- Efectividad de haberse adquirido por el querellante pasajes aéreos para volar la ruta Santiago Arica Santiago entre los días 12 de septiembre de 2017 y el 26 de septiembre de 2017, valor, condiciones y forma de la compra, 2.- Efectividad de haberse entregado al momento de la compra de los pasajes aéreos por el proveedor Latam Airlines Group S.A. al querellante la información completa, oportuna, clara y suficiente de los pasajes adquiridos y la forma cómo éste podría emplearlos, sus circunstancias y eventuales restricciones, cambios o devoluciones de sus importes, 3.- Efectividad de haber sufrido el actor perjuicios, montos y naturaleza de éstos."

Tercero: Que, la parte querellante y demandante civil de Emilio José Jiménez Cáceres rindió la prueba testimonial de Albertina del Carmen Vargas Vega quien a fs. 89 vta. a 90 expone al punto N° 3 de prueba que el querellante sufrió daños morales ya que al sacar el pasaje en Latam en septiembre del año pasado para fiestas patrias con su familia y al venir a Arica no pudo tomar el pasaje por problemas y tuvo que comprar otro porque cuando quiso usar el pasaje para volver Lan no se lo aceptó y tuvo que comprar otro pasaje para volver a Santiago, no sabe el monto. Refiere que además de estar gastando dinero demás, se sintió frustrado y con rabia porque él trabaja en Santiago y molesto con Lan porque ellos son irresponsables y señala que no podría dar un monto por lo que ha indica. La testimonial de Silvia Teodora Flores Rodríguez quien a fs. 90 a 90 vta. expone al punto N° 3 de prueba que el querellante sufrió daños emocionales porque se vio afectado y lo sabe porque el querellante lo comentó en una reunión social en la que ella estaba presente, no recuerda con exactitud, pero, ese día él contó lo ocurrido y estaba muy molesto, indica que no puede señalar un monto de los

perjuicios, pero, sabe que él perdió el vuelo de Santiago a Arica y por eso tuvo que comprar otros pasaje más para regresar, tampoco sabe el costo de ese pasaje, pero, supone que fue más caro porque cuando se compra un pasaje para el mismo día en que se viaja lo son.

Cuarto: Que, la parte querellante y demandante civil de Emilio José Jiménez Cáceres acompañó copia de correo electrónico de confirmación de compra de fecha 31 de mayo de 2017 de Latam Airlines Group S.A. con su copia de información de pasaje y condiciones aplicables y derechos de pasajeros que rola a fs. 34 a 49, copia de correo electrónico de fecha 25 de septiembre de 2017 enviado por Sernac a Emilio Jiménez Cáceres en el que consta el reclamo que rola a fs. 50 a 53, copia de correo electrónico de fecha 3 de octubre de 2017 enviado por Sernac Emilio Jiménez Cáceres que comunica el fin del reclamo que rola a fs. 54 a 55, copia de comprobante de compra único emitido por Sky Airlines de un pasaje de Arica a Santiago de fecha 25 de septiembre de 2017 que rola a fs. 56 y 57, copia de noticia titulada "la cláusula abusiva que mantiene el contrato de Latam y que su competencia eliminó " de fecha 12 de junio de 2018 en el portal de noticias electrónico Bio Bio Chile que rola a fs. 58 a 64, copia de las condiciones particulares el contrato de transporte aéreo de pasajeros y equipaje de Sky Airlines que se encuentra en la página web y que rola a fs. 65 a 74 y copia de sentencia dictada por la I. Corte de Apelaciones de Antofagasta de 16 de octubre de 2017 en la causa rol N° 109-2017 que rola a fs. 75 a 82.

Quinto: Que, a su turno, la parte querellada y demandada civil acompañó reclamo interpuesto por el cliente en Sernac y respuesta de Latam que rola a fs. 83 a 85 y copia de la compra de pasaje del cliente y las condiciones del vuelo que rola a fs. 86 a 88.

Sexto: Que, a fs. 96 rolan la declaración indagatoria del abogado Raúl Soto Paredes, en representación de la querellada Latam Airlines Group S.A., quien, debidamente facultado, solicita dejar sin efecto la querrela infraccional por tratarse de hechos que en ningún caso constituyen una infracción a la Ley N° 19.496. Señala que sobre el particular, es importante precisar que la razón por la que el actor no pudo efectuar el vuelo previamente contratado obedeció al hecho que éste contaba con un pasaje Santiago-Arica-Santiago, sin embargo, no efectuaron el primer tramo del vuelo, esto es, el tramo Santiago-Arica, lo que implica que conforme las condiciones del contrato informadas y aceptadas al momento de la compra, el resto de los tramos del pasaje fueron anulados. Refiere que, tanto el contrato de transporte aéreo como el comprobante de venta, disponen que el no uso de alguno de los tramos de un pasaje, dejará sin efecto todos los restantes tramos de éste. Asimismo, relata que el hecho que dicha condición fue informada y aceptada por el actor en el proceso de compra de los pasajes. Finalmente,

señala que durante el proceso de compra de pasajes Latam informa respecto de los términos y condiciones a cada uno de los pasajeros y mientras éstos no declaran conocer los términos y sus condiciones no se puede contratar la venta, por lo tanto, señala que el actor desde el momento que efectuó la compra tuvo conocimiento de la necesidad de utilizar los pasajes en el mismo orden que se establece en su pasaje.

Séptimo: Que, son hechos no discutidos en esta causa:

1.- Que, el 31 de mayo de 2017 Emilio José Jiménez Cáceres compró dos pasajes a Latam Airlines Group S.A. con trayecto de ida Santiago-Arica para el día 12 de septiembre de 2017 y trayecto de regreso Arica-Santiago el día 26 de septiembre de 2017, por un valor de \$24.000.- , más tasas e impuestos, lo que totalizó la suma de \$38.812.- y que se encuentra pagado en su totalidad.

2.- Que, Emilio José Jiménez Cáceres no se embarcó en el primer tramo Santiago-Arica por razones personales.

3.- Que, con fecha 25 de septiembre de 2017 el querellante intentó efectuar el chequeo de su vuelo del tramo Arica-Santiago con el proveedor Latam en el aeropuerto Chacalluta, acción que le fue impedida por funcionarios de Latam por no haber volado el primer tramo.

4.- Que, el querellante regresó a la ciudad de Santiago desde Arica en un vuelo de la línea aérea Sky Airlines el día 26 de septiembre de 2017.

Octavo: Que, analizada la prueba rendida, especialmente, la prueba documental de la querellante consistente en la copia de correo electrónico de confirmación de compra de fecha 31 de mayo de 2017 de Latam Airlines Group S.A. con su copia de información de pasaje y condiciones aplicables y derechos de pasajeros que rola a fs. 34 a 49, copia de correo electrónico de fecha 25 de septiembre de 2017 enviado por Sernac a Emilio José Jiménez Cáceres en el que consta el reclamo que rola a fs. 50 a 53, copia de correo electrónico de fecha 3 de octubre de 2017 enviado por Sernac Emilio José Jiménez Cáceres que comunica el fin del reclamo que rola a fs. 54 ay 55, copia de comprobante de compra único emitido por Sky Airlines de un pasaje de Arica a Santiago de fecha 25 de septiembre de 2017 que rola a fs. 56 y 57, esta sentenciadora ha adquirido la absoluta convicción que Latam Airlines Group S.A. informó de manera veraz y oportuna y responsable al querellante sobre las características y condiciones relevantes del pasaje comprado para volar la ruta Santiago-Arica el día 12 de septiembre de 2018 y la ruta Arica-Santiago el día 26 de septiembre de 2017 a través de la compra que el consumidor efectuó en la página web de Latam y que así las cosas, Latam cumplió con la obligación legal de informar al consumidor querellante, información que fue entregada a éste último durante la compra electrónica de sus pasajes como se desprende de la lectura de copia de correo electrónico de confirmación de compra de fecha 31

de mayo de 2017 de Latam Airlines Group S.A. con su copia de información de pasaje y condiciones aplicables y derechos de pasajeros que rola a fs. 34 a 49 y no cometió infracción a las letras b) y e) del artículo 3° de la Ley N° 19.496 y será absuelta por estas infracciones. Sin embargo, el hecho reprochable imputable a la querellada es haber impedido al querellante volar uno de los tramos de su pasaje porque su actuar produjo un desequilibrio importante en las prestaciones que ambas partes habían contraído al celebrar el contrato de transporte aéreo y en perjuicio del consumidor que violenta el principio de la buena fe contractual en cuanto deber de comportarse en forma correcta y leal, principio informativo de toda contratación, porque el consumidor pagó un pasaje que comprendía dos tramos y no tomó el inicial, pero, ninguna pérdida económica produce al proveedor el uso del segundo tramo cuyo uso se le impidió y canceló por Latam el día 26 de septiembre de 2017, máxime si el pasaje a Latam comprado se encuentra pagado al proveedor y es de propiedad del consumidor. A mayor abundamiento, como se ha dicho, el único que resultó perjudicado al no utilizar el primer tramo o el tramo inicial de su pasaje fue el propio consumidor, lo que sí importó un aprovechamiento abusivo para la empresa de transporte aéreo querellada, que incluso pudo haber dispuesto o vendido ese tramo a un tercero, no pudiendo la línea aérea asilarse o justificar su actuación de cancelar el uso de un tramo con la sola excusa que se trataba de un pasaje con una tarifa más económica y con restricciones, cuando su uso o ejercicio sólo compete al consumidor y sólo aquel pudo ejercer su renuncia al tenor de lo dispuesto por el artículo 12 del Código Civil. En este escenario, para esta juez dicha cláusula denominada "Información general. *USO DEL PASAJE" que contiene el formulario de la compra de pasajes de Latam que informa sobre el pasaje, sus características, condiciones y restricciones como era el del caso sub lite, es abusiva e infringe con ello el artículo 16 letra a) y la letra g) de la misma disposición legal de la Ley N° 19.496 al romper el equilibrio de las partes y sus prestaciones, cláusula que el consumidor debe aceptar para finalizar su compra, careciendo de la posibilidad de discutirla y así, se efectuará tal declaración, en la medida que la contratación debió estar informada por el principio de la buena fe contractual al haber suspendido unilateralmente la línea aérea el uso de un tramo por parte del consumidor y no pudo producir ningún efecto al querellante, razonamiento que también ha sido reconocido y sostenido de manera conteste por la jurisprudencia nacional e internacional. Esta declaración puede ser realizada por esta sentenciadora pues la ley dota a los jueces de facultades para ejercer un control y revisión represiva de estos contratos, sin incurrir en ultrapetita, y su declaración sólo producirá este efecto respecto de la referida cláusula, subsistiendo el resto de las cláusulas del mismo contrato.

Noveno: Que, declarado así el carácter de abusiva de la cláusula del contrato de transporte aéreo celebrado entre Latam Airlines Group S.A. y Emilio José Jiménez Cáceres, y la relación causal entre la aplicación de la cláusula abusiva al querellante por Latam y los daños reclamados por el consumidor, se acogerá la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida por el abogado Luis Alberto Jiménez Cáceres en representación de Emilio José Jiménez Cáceres, sólo en cuanto se ordena a la demandada civil a pagar al actor civil la suma de \$19.406.- y que corresponde al daño emergente reclamado por éste y que es el valor proporcional del tramo del pasaje comprado a Latam para su viaje de regreso a Santiago desde la ciudad de Arica el día 26 de septiembre de 2017 y que era el tramo que la demandada le canceló y, la suma de \$126.396.- correspondiente al pasaje comprado a Sky Airlines por el actor para realizar su regreso a la ciudad de Santiago vía aérea el día 26 de septiembre de 2017 y se acogerá la demanda civil intentada por daño moral, sólo en cuanto se condena a la demandada civil a pagar al actor la suma única y total de \$150.000.- en el entendido que éste efectivamente sufrió un menoscabo, padecimiento o, al menos, aflicción de hallarse frente a una cancelación arbitraria y unilateral del uso de un tramo de su pasaje comprado a Latam, como ha quedado demostrado con los dichos de los testigos Albertina del Carmen Vargas Vega a fs. 89 vta. y 90 y Silvia Teodora Flores Rodríguez a fs. 90 y 90 vta., aunque no por el valor que se reclama en el libelo por el actor civil, el que se estima desproporcionado.

Décimo: Con lo argumentado, no existiendo otros antecedentes que ponderar y teniendo presente las facultades de los Jueces de Policía Local de apreciar los hechos de la causa de acuerdo con las normas de la sana crítica y visto lo dispuesto en los artículos 1, 7, 8, 9, 14, 17, 24 y 25 de la Ley 18.287 Sobre Procedimiento ante los Juzgado de Policía Local, artículos 16 letra a) y g), 24 y 50 de la Ley N° 19.496, que Establece Normas sobre Protección a los Derechos de los Consumidores y modificaciones posteriores y los artículos 13 y 14 de la Ley N° 15.231 Sobre Organización y Atribuciones de los Juzgados de Policía Local, y los artículos 127 y 147 del Código de Aeronáutica y norma 121 de la DGAC,

Resuelvo:

En cuanto a lo infraccional.

1.- Se acoge la querrela infraccional deducida a fs. 3 a 7 por el abogado Luis Alberto Jiménez Cáceres, en representación de Emilio José Jiménez Cáceres y su rectificación de fs. 13 a 15 en contra de Latam Airlines Group S.A.

2.- Se condena a Latam Airlines Group S.A., del giro de su denominación, R.U.T. N° 89.862.200-2, representada por su jefa de local Erika Sánchez, ignoro segundo apellido, R.U.T. N° 8.199.092-1, ambos con domicilio en calle Arturo Prat N° 391, de Arica; a una multa de TREINTA UNIDADES TRIBUNTARIAS MENSUALES por suspender a

su solo arbitrio y unilateralmente la ejecución de un contrato y producir un desequilibrio importante en los derechos y obligaciones de las partes del contrato en contra de las exigencias de la buena fe y en perjuicio del consumidor, infringiendo con ello las letras a) y g) del artículo 16 en relación con el artículo 24 de la Ley N° 19.496, que establece normas de protección a los derechos de los consumidores.

Si no pagare la multa dentro del plazo de cinco días contados desde la fecha de la notificación de la presente sentencia, despáchese por vía de sustitución y apremio orden de arresto en contra de la jefa de local o su representante legal por TREINTA DIAS de Reclusión Nocturna.

3.- Se declara abusiva la cláusula contenida en el contrato de transporte aéreo celebrado entre Emilio José Jiménez Cáceres y Latam Airlines Group S.A, signado "Información general. USO DEL PASAJE", subsistiendo sus restantes cláusulas.

4.- Se absuelve a Latam Airlines Group S.A. por las infracciones al artículo 3 letras b) y e) de la Ley N° 19.496, por falta de méritos.

En cuanto a la acción civil de indemnización de perjuicios.

5.- Se acoge la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida a fs. 3 a 7 por el abogado Luis Alberto Jiménez Cáceres en representación de Emilio José Jiménez Cáceres en contra de Latam Airlines Group S.A. y su rectificación de fs. 13 a 15, sólo en cuanto se condena a la demandada civil a pagar al actor civil la suma única y total de \$295.802.-, suma en la que se regulan prudencialmente los perjuicios sufridos por el actor civil. Dicha suma deberá pagarse reajustada en la misma variación que haya experimentado el Índice de Precios del Consumidor entre la fecha que se aplicó la cláusula abusiva y la fecha real y efectiva del pago, según liquidación que deberá practicar el Señor Secretario Abogado del Tribunal.

6.- No se condena en costas a la querellada y demandada civil por no haber sido totalmente vencida.

Anótese, Notifíquese, Comuníquese y Archívese en su oportunidad.

Rol N° 493/EO-2018

Sentencia pronunciada por doña Coralí Aravena León, Juez Titular del Tercer Juzgado de Policía Local de Arica.



Es Copia Fiel de su Original
Arica, 01 OCT 2018

SECRETARIO

Arica, diecinueve de febrero de dos mil diecinueve.

Visto:

Se reproduce el fallo en alzada.

Y se tiene, además, presente:

Primero: Que, el apoderado del denunciado y demandado civil, interpuso recurso de apelación en contra del fallo de primer grado, que acogió una denuncia infraccional y demanda de indemnización de perjuicios interpuesta en contra de su representada Latam Airlines Group S.A. (Lan) a pagar una multa infraccional por el equivalente a 30 UTM y una indemnización de perjuicios por la suma de \$295.802.- solicitando se enmiende el fallo y en definitiva declare que el contrato de transporte aéreo de su parte y todas sus cláusulas se ajustan a derecho, declarando que no procede la condena infraccional de autos ni menos la indemnización de perjuicios. Sostiene que las conclusiones sancionatorias del fallo son contradictorias con sus fundamentos. Agrega que su parte, si bien se basa en el principio de la buena fe, este se complementa con las opciones que se entregaron al consumidor en relación con el producto que estaba adquiriendo, de manera tal que se está frente a una estipulación contractual plenamente informada y, frente a una opción de pasaje aéreo adoptada libremente por el consumidor, contando con la información necesaria y suficiente para ello, todo lo cual, por lo demás, ha sido expresamente reconocido por el fallo de autos.

Sostiene que, la buena fe evoca necesariamente la idea de "rectitud", "corrección" y "lealtad", en otras palabras la buena fe implica la convicción de haber actuado correctamente. En razón del principio de la buena fe, los contratantes poseen el deber de comportarse correcta y lealmente en sus relaciones mutuas. Analizado dicho principio a la luz de las relaciones contractuales entre el actor y su representada afirma que se ha ajustado plenamente al aludido principio de la buena fe. En efecto, el actor contrató un vuelo a través del sitio web www.lan.com., dicha forma de comprar pasajes aéreos considera como requisito de la misma, la entrega oportuna, completa y detallada no solo las particularidades del servicio de transporte aéreo contratado, sino que, además, de las condiciones contractuales del mismo. La información es entregada



...rzuza P. y los
...ve.
...resolución

...ene firma electrón
...en <http://verificad>
...isa.
...agosto de 2018, la
...ario de verano est
...ile Insular Occident
...ómez restar 2 ht
...: <http://www.horaofic>

de forma completa, oportuna y permanente antes de la compra, al momento de la misma y está disponible después de ella, de manera tal que su representada ha cumplido plenamente con el principio de la buena fe al entregar oportunamente a la actora la información para que este decidiera la contratación del producto o servicio. Agrega que la actora, para completar su compra, debió aceptar expresamente el contrato de transporte aéreo, cuyo detalle su representada puso a su disposición al momento de la compra, el cual contiene todas las condiciones del mismo, y una vez aceptada la compra en las condiciones efectuadas, Latam envió al actor un detalle de la misma, incluyendo las restricciones y principales condiciones de ésta. Alude además, que al efectuar la compra de su pasaje aéreo, el demandante no solo contaba con diferentes alternativas de pasajes en Latam, sino que, además, en otras aerolíneas que operan dicha ruta. No es lo mismo suscribir un contrato de adhesión respecto de un servicio básico respecto del cual no existe otra alternativa, que el contratar un transporte aéreo respecto del cual existe una gran cantidad de alternativas diferentes entre las cuales el consumidor puede elegir no sólo la alternativa con Latam sino que también con otras empresas.

Refiere que en opinión de la doctrina, una cláusula será abusiva en la medida que confiere derechos y facultades exorbitantes a favor del proponente, o si contienen restricciones o limitaciones injustificadas respecto de los derechos y facultades del adherente. Asimismo, tendrán el carácter de abusivas las cláusulas que supriman o reduzcan las obligaciones o responsabilidades del predisponente y cuando incrementen las obligaciones y cargas del adherente. La Ley del consumidor concluye su enumeración de cláusulas abusivas con aquellas "contrarias a las exigencias de la buena fe", atendiendo para estos efectos a parámetros objetivos, que causen en perjuicio del consumidor un desequilibrio importante en los derechos y obligaciones que para las partes se deriven del contrato. Respecto de la cláusula en cuestión es necesario señalar que ésta ha sido incorporada por Latam en su contrato de transporte aéreo atendida la conveniencia técnica y operacional de que los aviones de una compañía aérea realicen sus operaciones en condiciones de ocupación y peso adecuadas.

Técnicamente no es lo mismo operar un avión a media capacidad — o con exceso de carga - que uno con su peso adecuado, razón por la cual las líneas aéreas, a través de diferentes medidas comerciales, buscan lograr una óptima operación de sus aviones. Así las cosas, una de las principales vías para lograr que los vuelos realicen sus operaciones con su capacidad adecuada es, precisamente, ofreciendo pasajes a tarifas promocionales, este tipo de pasajes promocionales o de valores bajos, si bien entregan un beneficio evidente al consumidor, también incluyen ciertas restricciones para su utilización, restricciones que dicen relación con las devoluciones, cambios de los pasajes o con el orden en que deben volarse los diferentes tramos del mismo, así las cosas, no existe en el caso materia de autos un desequilibrio entre las partes. Además, la cláusula dispone que los vuelos o tramos que componen el itinerario deberán volarse en el orden consecutivo indicado.

Segundo: Que, por su lado, la parte denunciante y demandante civil, también deduce apelación en contra de la referida sentencia, y solicita se revoque y se acoja la acción infraccional, por las infracciones al artículo 3 letras b) y e) de la Ley N° 19.496, al máximo de las multas señaladas en el artículo 24 de la misma ley y; aumentar el pago de la indemnización de perjuicios por concepto de daño moral a la suma de \$4.000.000 (cuatro millones de pesos) o la suma que se estime prudente. Asila su recurso en el hecho que la denunciada incurrió en responsabilidad infraccional al no informar veraz, oportuna y completamente de la cláusula 2.9 del contrato de transporte aéreo. Al efecto transcribe el artículo 3° letra b) de la ley N° 19.496 y sostiene que el supuesto de fondo que se suele invocar para explicar la estricta regulación de los actos sujetos a la ley del consumidor, dicen relación con un desequilibrio que se advierte entre proveedores de bienes y servicios y los consumidores, en términos de una fuerza económica muy superior, dependiendo de los casos, de una falta de equilibrio o asimetría en materia de información y de la necesidad de evitar, por lo mismo, abusos en contra de los consumidores. Indica que al proveedor no solo se le exige transparencia en la oferta, sino en general lealtad en el cumplimiento de buenas prácticas comerciales, la buena fe llega entonces a exigir una operación comercial

respetuosa de los consumidores. Por ello, parece que el bien superior ya no es asegurar la clásica libertad de contratación, sino proteger el acto de consumo masivo, a partir de la confianza que le ha suscitado la propuesta del proveedor. El contraste, por lo mismo, no se hace entre lo que se convino y lo que se recibió, sino entre lo que se ofreció por el proveedor y lo que efectivamente éste entregó. La obligación de entregar la información oportunamente implica que debe entregarse antes de perfeccionarse el acto de consumo y no después.

Sostiene que la obligación de informar las condiciones de contratación en los contratos de transporte aéreo, se encuentra reforzada en la legislación aeronáutica, transcribiendo el inciso final del artículo 127 del Código Aeronáutico y el inciso final del artículo 131 del mismo Código. Agrega al respecto incluso si Latam hubiese informado oportunamente, la cláusula 2.9 igualmente debió haberse informado en términos claros y destacado, habida cuenta que ya la jurisprudencia había señalado en más de una ocasión que se trataba de una cláusula abusiva ("Ramírez con Latam Airlines", de la I. Corte de Apelaciones de Antofagasta, Rol N° 109-2017). Indica que su representado no recibió ningún correo electrónico, ninguna llamada, ningún aviso, comunicándole que se le cancelaba el segundo tramo Arica-Santiago, al contrario, recién fue avisado personalmente en el mismo aeropuerto al momento de querer embarcarse.

En lo que se refiere al daño moral, indica que la sentencia apelada solo acoge parcialmente la pretensión de su representado en cuanto a la indemnización por daño moral, resultando una cantidad claramente inferior a la que correspondería condenar a Latam de haberse apreciado la prueba rendida en estos autos conforme a la sana crítica, y luego se extiende en la opinión de la doctrina y jurisprudencia. Refiere que la sentencia, correctamente, señala que su representado sufrió "menoscabo, padecimiento o, al menos, aflicción" a causa de la cláusula del contrato de transporte aéreo que cancela arbitraria y abusivamente el tramo de vuelta Arica- Santiago. Considera, entre otros factores, el enriquecimiento sin causa de Latam, la afectación al derecho de propiedad del consumidor sobre su pasaje, la falta de buena fe contractual y el equilibrio de los derechos y deberes de las partes, entre otros. No obstante, no valora otros

antecedentes y medios probatorios que demuestran el alto grado de reprochabilidad que merece el actuar ilícito de Latam y, consecuentemente, el daño sufrido. Su representado sufrió molestias significativas, que fueron agravadas por la actitud renuente de Latam a ofrecer una solución, citando al efecto una sentencia de esta misma Corte sobre el tema (Sentencia de 8 de febrero de 2012, Rol N° 3-2012), y otra de la Corte de Apelaciones de San Miguel (Sentencia de 26 de septiembre de 2011, Rol N° 758-2011).

Tercero: Que, para resolver los recursos antes descritos es necesario precisar, que en lo que respecta a la acción infraccional, son hechos no discutidos por las partes, los consignados en el motivo séptimo de la sentencia que se revisa, y además, que en las condiciones que regían el pasaje aéreo comprado por el actor, incluía una cláusula que establece en caso de no volar el primer trayecto del viaje, se cancela automáticamente el segundo trayecto, sin derecho a reembolso. Por otro lado, con los medios probatorios que consigna el motivo octavo de la sentencia ya referida, apreciados conforme las reglas de la sana crítica, permiten comprobar que en el sistema de compra dispuesto por la empresa querellada en su página de Internet, en las etapas previas a emitir la orden de compra, se da a conocer al operador del servicio de compraventa electrónica, las características y condiciones relevantes del pasaje que compra, en la cual se incluyen todas las cláusulas que rigen el contrato de transporte aéreo, las que estaban presentes al momento que el querellante compró el pasaje por los trayectos que indica en su querella.

Cuarto: Que, en atención a la impugnación que ha planteado la parte querellada, respecto de la inexistencia de una cláusula abusiva en los términos que lo sentencia el tribunal a quo, bien vale consignar que el artículo 16 letra g) de la Ley 19.496 estipula "No producirán efecto alguno en los contratos de adhesión las cláusulas o estipulaciones que: g) En contra de las exigencias de la buena fe, atendiendo para estos efectos a parámetros objetivos, causen en perjuicio del consumidor, un desequilibrio importante en los derechos y obligaciones que para las partes se deriven del contrato. Para ello se atenderá a la finalidad del contrato y a las disposiciones especiales o generales que lo rigen. Se presumirá que dichas

cláusulas se encuentran ajustadas a exigencias de la buena fe, si los contratos a que pertenecen han sido revisados y autorizados por un órgano administrativo en ejecución de sus facultades legales”.

Quinto: Que siguiendo el principio clásico de autonomía de la voluntad contractual, consagrado en el artículo 1545 del Código Civil, en términos generales, la fuerza obligatoria del contrato implica que las partes deben respetar las obligaciones que válidamente han contraído, teniendo estas fuerza vinculante para ellas y, por tanto, exigibilidad para su cumplimiento. Lo anterior supone, que ni las partes, ni el juez pueden variar los términos de un contrato válidamente celebrado, independientemente de cuánto hayan cambiado las condiciones presentes a la celebración del mismo. Sin embargo, recogiendo las dificultades que impone a las partes los contratos denominados “de adhesión”, en cuanto el principio de autonomía de la voluntad y la igualdad entre las partes, de acuerdo a la disposición antes transcrita de la Ley de Protección de los Derechos del Consumidor, ha permitido ejercer un mayor control del contenido de los contratos de adhesión, con el objeto de evitar las cláusulas abusivas que alteren en forma desproporcionada el equilibrio del contrato y favorezcan irracionalmente al oferente. Esta norma permite revisar cláusulas de contrato de adhesión, y verificar, en su caso, si existe un desequilibrio importante entre los derechos y obligaciones de las partes, contradiciendo la buena fe y a la finalidad del contrato, vinculándose esto último con las expectativas que el consumidor, que razonablemente podría haberse hecho respecto del contrato.

Sexto: Que, en el caso que nos ocupa, al introducir la querrelada al contrato de transporte aéreo, al que adhirió el querellante, la cláusula 2.9 “Los vuelos o tramos que componen el itinerario deberán volarse en el orden consecutivo indicado. El Transportista, sujeto a las condiciones previstas en la legislación aplicable, podrá negar el embarque a un pasajero que no cumpla con el orden del itinerario antes referido o si el pasajero no ha volado alguno de los tramos indicados en su pasaje. El pasajero entiende que si no se vuela alguno de los tramos indicados en el itinerario, éste se cancelará en su totalidad, sin previo aviso, no procediendo ningún tipo de reembolso salvo que las condiciones de la

MDVZBXEXE

tar
lim
esj
otr
ser
el t
de
tras
o c
exp
pos
pers
del
cont
Aerc
prov
dere
ellas
se e
exist
cons
grad
que
order
infor
facult
capac
quere
comui
de la

tarifa de su Bilete lo permitan. A modo de ejemplo y sin que esta condición se limite a este caso en específico, si el pasajero no vuela el primer tramo que se especifica en el itinerario (entendiéndose como ida), este no podrá volar ningún otro (entendiéndose como vuelo de escala o de vuelta)", tal como lo indica la sentencia que se revisa, infringió la buena fe objetiva, que importa comportarse en el tráfico comercial de una manera correcta y leal con la contraparte al momento de establecer las condiciones del contrato, evitando establecer de parte del transportista cláusulas que se alejen de las expectativas razonables del consumidor o con la finalidad normal del contrato, como ocurre en la especie, puesto que la expectativa sensata del querellante al contratar un transporte de ida y vuelta, era la posibilidad cierta de efectuar ambos viajes, independientemente que razones personales le permitieran efectuar uno de ellos, teniendo presente que la finalidad del contrato de transporte es precisamente la realización del transporte aéreo contratado, conforme se desprende de los artículos 133 y siguientes del Código Aeronáutico, y la omisión por parte del querellado de un actuar de buena fe, provoca en el contrato una manifiesta falta de reciprocidad en las obligaciones y derechos de ambos contratantes, con un desequilibrio importante para una de ellas, desde que sin comprobar la justificación técnica a que alude en su recurso se exime de cumplir con la obligación contratada de transporte, lo que impide la existencia de un justo equilibrio de las contraprestaciones, generando en consecuencia una cláusula abusiva a la que como bien lo señala la Juez del grado, debe privarse de validez, en cuanto ella supone el pago de una prestación que no se realiza, provocando un enriquecimiento sin causa contrario al ordenamiento jurídico, motivo por el cual resulta irrelevante que esa cláusula fuera informada, dado que se inserta en un contrato de adhesión donde la ley ha facultado su examen en los términos ya explicados, por encontrarse disminuida la capacidad de negociación de una las partes, en este caso del consumidor.

Séptimo: Que, por otra parte, con respecto a la alegación de la parte querellante de haberse infringido por parte del querellado el deber de comunicación, cabe señalar que se encuentra consagrado en la artículo 3 letra b) de la Ley 19.496 de la siguiente manera: "Son derechos y deberes básicos del

consumidor: 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". Lo anterior significa que el proveedor debe dar a conocer al consumidor todas aquellas características del producto que provee, lo cual es necesario para tomar una decisión fundada sobre el producto o servicio que se desea contratar.

Octavo: Que conforme a lo anterior, la información que se entregue debe ser cierta, clara y pormenorizada, esto es objetiva, expresar detalladamente las especificaciones del producto, con un lenguaje sencillo y común, entendible para la generalidad de las personas y, además, oportuno, esto es, que se entregue con la anticipación necesaria para adoptar la decisión de contratar, debidamente informado. Pues bien, en el caso objeto del litigio, conforme los hechos que se han dado por establecido, tal como lo sostiene la sentenciadora de primera instancia, la información del producto que se contrató, fue entregada de manera veraz y oportuna, de manera que en esta materia, la parte querellada no ha cometido la infracción que se le imputa, motivo por el cual la pretensión en tal sentido no puede prosperar.

Noveno: Que, en relación a la acción civil planteada en este proceso, cabe señalar que el artículo 3° de la Ley sobre protección de los derechos de los consumidores, establece 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, de modo tal que el incumplimiento de una obligación por parte del demandado, esto es, la de efectuar el transporte aéreo contratado, genera la obligación de reparación del daño causado. En este caso, habiendo accedido la sentencia de primer grado a la solicitud de indemnización, la actora se ha alzado en cuanto al monto concedido por daño moral, al efecto, la demandante solicitó por ese concepto la suma de \$4.000.000, y para acreditarlo se incorporó al proceso documentos que dieron cuenta de las diversas gestiones que realizó, con la finalidad de obtener el transporte contratado y luego, ante la negativa de la empresa de transporte, la reparación de los gastos efectuados, lo que también le fue negado, señalándose por los testigos Vargas

enes y
rísticas
ellos".
todas
tomar
e debe
nte las
le para
je con
amente
se han
stancia,
veraz y
etido la
ido no
o, cabe
de los
uada y
ento de
que el
fectuar
usado.
itud de
r daño
.000, y
de las
atado y
gastos
Vargas

MDVZDXEXF

Vega y Flores Rodríguez, que todo ese proceso, por el número de gestiones y tiempo que debió ocupar, le ocasionó rabia, frustración y una afectación emocional, daño psicológico que debe ser reparado en una forma proporcional, que esta Corte estima prudencialmente en la suma de quinientos mil pesos.

Por las anteriores consideraciones y normas legales citadas, se confirma, la sentencia apelada de uno de octubre de dos mil dieciocho, escrita de fojas 98 a 106, con declaración que se aumenta la suma ordenada pagar por concepto de daño moral a quinientos mil pesos (\$500.000), quedando, en consecuencia, condenado el demandado civil a pagar al actor la suma única y total de seiscientos cuarenta y cinco mil ochocientos dos pesos (\$645.802).

Redactada por el ministro Mauricio Silva Pizarro.

Regístrese, notifíquese y devuélvase.

Rol N° 4-2019 Policía Local.



Pablo Sergio Zavala Fernandez
MINISTRO(P)
Fecha: 19/02/2019 13:55:27

Mauricio Danilo Silva Pizarro
MINISTRO
Fecha: 19/02/2019 14:00:54

Marcelo Eduardo Urzua Pacheco
MINISTRO
Fecha: 19/02/2019 13:52:18

Ciento cincuenta y ocho

158

Pronunciado por la Primera Sala de la C.A. de Arica integrada por Ministro Presidente Pablo Sergio Zavala F. y los Ministros (as) Marcelo Eduardo Urzua P., Mauricio Danilo Silva P. Arica, diecinueve de febrero de dos mil diecinueve.

En Arica, a diecinueve de febrero de dos mil diecinueve, notifiqué en Secretaría por el Estado Diario la resolución precedente.



Es Copia Fiel de su Original
Arica, 15 ABR 2019
SECRETARIO

WDVZXDXXF



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 12 de agosto de 2018, 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>.

gina
en l

zade
Chile
scua
más

