

Punta Arenas, veintiuno de agosto de dos mil diecinueve.

**VISTOS:**

Se reproduce la sentencia en alzada **Y SE TIENE ADEMÁS, PRESENTE:**

**PRIMERO:** Que en estos autos seguidos ante el Segundo Juzgado de Policía Local de esta ciudad, sobre infracción a la ley N° 19.496 de protección del consumidor, caratulados “ con Latam Airlines Group S.A”, apela la parte querellada y demandada civil la sentencia definitiva, solicitando se enmiende con arreglo a derecho y se efectúen las declaraciones que señala.

Funda su recurso -en síntesis- en la existencia de un caso de fuerza mayor consistente en una huelga legal que informó a los pasajeros, por lo cual canceló los vuelos de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 127 del Código Aeronáutico, según el cual: “El transportador es obligado a efectuar el transporte en la fecha, horario y demás condiciones estipuladas. No obstante, puede suspender, retrasar y cancelar el vuelo o modificar sus condiciones por razones de seguridad o de fuerza mayor sobrevivientes, tales como fenómenos meteorológicos, conflictos armados, disturbios civiles o amenazas contra la aeronave. En estos casos, cualquiera de los contratantes podrá dejar sin efecto el contrato, soportando cada uno sus propias pérdidas. Sin perjuicio de lo anterior, el transportador debe informar a cada pasajero los derechos que le asisten en los casos de cancelación, retraso del vuelo o denegación de embarque, de por las condiciones previstas en el presente Capítulo”.

Sostiene que la huelga constituye un caso de fuerza mayor por tratarse de un hecho irresistible para su parte, debido a que en conformidad al Código del Trabajo no existe posibilidad de sustituir a los trabajadores en huelga. Tampoco era posible efectuar el vuelo con tripulantes no adscritos a la huelga por la cantidad mínima tripulantes que se requiere para la operación ni que otra línea aérea prestara servicio.



Por otro lado sostiene que la empresa efectuó diversas comunicaciones a los pasajeros entregándoles información sobre lo que ocurría.

Agrega que, por su parte, no era posible saber en qué momento se iba a materializar o hacer efectiva la huelga, teniendo también presente que esta puede ser suspendida por acuerdo de las partes o porque alguna de las partes solicite una mediación obligatoria, de modo que no era posible para la empresa saber con exactitud cuándo se iba a iniciar la huelga.

Por lo anterior, señala que no estaba en condiciones de prever la ocurrencia de la huelga que debe ser considerada como una circunstancia de fuerza mayor que la exime de responsabilidad en esta causa.

**SEGUNDO:** Que en relación a una eventual responsabilidad de la empresa denunciada de acuerdo a la Ley N° 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, se debe tener presente que, el artículo 1° de dicha Ley, dispone que ésta tiene por objeto normar las relaciones entre proveedores y consumidores, establecer las infracciones en perjuicio del consumidor y señalar el procedimiento aplicable en estas materias.

En el número 1 de dicha norma se determina, qué se entiende por consumidores o usuarios, expresando que éstas son las personas naturales o jurídicas que, en virtud de cualquier acto jurídico oneroso, adquieren, utilizan, o disfrutan, como destinatarios finales, bienes o servicios y, en el número 2, se conceptúa que son proveedores las personas naturales o jurídicas que habitualmente desarrollan actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución o comercialización de bienes o de prestación de servicios a consumidores, por las que se cobre precio o tarifa.

En la letra c) del artículo 2° bis de la aludida Ley se establece como contra excepción a la regla general de que no se aplica la ley del consumidor a las actividades reguladas por leyes especiales, el derecho del consumidor a valerse del



procedimiento que esta ley contempla ante el tribunal correspondiente, a fin de ser indemnizado de todo perjuicio originado en el incumplimiento de una obligación contraída por los proveedores, siempre que no existan procedimientos indemnizatorios en dichas leyes, toda vez que en el caso de existir legislación especial, ésta debe prevalecer por aplicación del referido artículo 2 de la Ley.

Asimismo, el artículo 3° de la Ley del Consumidor establece, como derechos de éstos, 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; a la vez que el artículo 12 preceptúa como obligación del proveedor de bienes o servicios a respetar los términos, condiciones y modalidades ofrecidas o convenidas por el consumidor en la prestación del servicio y, luego, el artículo 23 dispone que comete infracción a las disposiciones de la Ley del Consumidor el proveedor que, en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a deficiencias en la seguridad del respectivo bien o servicio, estableciéndose, en el artículo 24, que las infracciones a lo dispuesto en esta Ley serán sancionadas con multa de hasta 50 unidades tributarias mensuales, si no tuvieran señalada una sanción diferente.

Por otro lado, el Código Aeronáutico es un cuerpo normativo especial, que contempla un conjunto de reglas destinadas a regular el contrato de transporte aéreo y la responsabilidad del transportador, a quien obliga a indemnizar los daños causados con motivo u ocasión del transporte en la forma y con los límites que allí se consagran, y para hacer efectivas tales indemnizaciones - según se dirá- resulta procedente aplicar el procedimiento de la ley N° 19.946 a fin de perseguir la responsabilidad del transportador.

En este ámbito el artículo 126 del citado Código Aeronáutico dispone que el "Contrato de transporte aéreo es



aquel en virtud del cual una persona, denominada transportador, se obliga, por cierto precio, a conducir de un lugar a otro, por vía aérea, pasajeros o cosas y a entregar éstas a quienes vayan consignadas", y el artículo 127 dispone que "El transportador es obligado a efectuar el transporte en la fecha, horario y demás condiciones estipuladas".

No obstante, puede suspender, retrasar y cancelar el vuelo o modificar sus condiciones por razones de seguridad o de fuerza mayor sobrevivientes, tales como fenómenos meteorológicos, conflictos armados, disturbios civiles o amenazas contra la aeronave. En estos casos, cualquiera de los contratantes podrá dejar sin efecto el contrato, soportando cada uno sus propias pérdidas.

Sin perjuicio de lo anterior, el transportador deberá informar a cada pasajero los derechos que le asisten en los casos de cancelación, retraso del vuelo o denegación de embarque, de acuerdo a las condiciones previstas en el presente Capítulo.

Además el artículo 133 B letra c) del citado Código Aeronáutico, prescribe que: "En caso de retraso o de cancelación de un vuelo, el pasajero afectado tendrá los siguientes derechos:

c) Indemnización con arreglo a lo previsto en el artículo 147, si el retraso o la cancelación se debe a causa imputable al transportador, en conformidad a lo siguiente...".

El artículo 133 F modificado por la ley N° 20831 de 30 de abril de 2015 dispone que: "Las acciones individuales o colectivas destinadas a sancionar las infracciones a las normas contenidas en este Párrafo y a la obtención de las prestaciones, reparaciones e indemnizaciones que en él se establecen, se tramitarán conforme al procedimiento y ante los tribunales señalados en el Título IV de la ley N° 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores, y para efectos de lo dispuesto en esta ley, será también competente a elección del pasajero, el tribunal de su domicilio".

Por último el artículo 147 del mismo código señala que: "La indemnización por retardo en la ejecución del transporte



de pasajeros no excederá de doscientas cincuentas unidades de fomento por cada uno de ellos.

Sin embargo, no procederá esta indemnización si el transportador probare que adoptó las medidas necesarias para evitar el hecho causante del retardo, o que le fue imposible adoptarlas".

**TERCERO:** Que la controversia se ha centrado en que el denunciante pretende que se declare la responsabilidad de la empresa denunciada como prestadora del servicio de transporte aéreo contratado, por no haber cumplido con dicha prestación basándose en una circunstancia que debió prever y comunicar oportunamente, lo que no hizo, ocasionándoles perjuicios que deben ser indemnizados.

**CUARTO:** Que, como se vio, entre el querellante y la empresa Latam Airlines Group S.A. se celebró un contrato de transporte aéreo por la compra de seis pasajes que efectuó don el 22 de enero de 2018 para él y su familia de ida y vuelta para el viaje Punta Arenas - Santiago -Punta Arenas, es decir, seis pasajes aéreos de ida y regreso, asumiendo la denunciada la obligación de otorgar ese servicio que, en definitiva, no cumplió porque, según alegó, canceló el vuelo debido a que se vio afectada por un caso de fuerza mayor consistente en una huelga legal de sus trabajadores de cabina, aduciendo que, por esa razón, no le cabe indemnizar a los actores.

En este sentido, se encuentra acreditado y no es objeto de discusión alguna, que los vuelos en el tramo de regreso contratado por el querellante, para el día 22 de abril de 2018 no fueron efectuados por la empresa querellada, en razón de existir una paralización de actividades del personal de cabina de vuelo de dicha aerolínea por huelga legal, procediendo a cancelar los vuelos a que se había obligado.

Ahora bien, la adecuada resolución de la controversia planteada en la presente causa, pasa por determinar si el hecho que motivó la cancelación del vuelo contratado para el día señalado, esto es la huelga de los trabajadores de cabina de la denunciada, constituye o no un caso de fuerza mayor.



Para dilucidar este aspecto del debate, se debe tener presente que el artículo 45 del Código Civil señala que "Se llama fuerza mayor o caso fortuito el imprevisto a que no es posible de resistir, como un naufragio, un terremoto, el apresamiento de enemigo, los actos de autoridad, etc.,".

Lo anterior debe vincularse con el artículo 126 del Código Aeronáutico que dispone el "Contrato de transporte aéreo es aquel en virtud del cual una persona, denominada transportador, se obliga, por cierto precio, a conducir de un lugar a otro, por vía aérea, pasajeros o cosas y a entregar éstas a quienes vayan consignadas", y el artículo 127 del mismo código que señala que "El transportador es obligado a efectuar el transporte en la fecha, horario y demás condiciones estipuladas.

No obstante, puede suspender, retrasar y cancelar el vuelo o modificar sus condiciones por razones de seguridad o de fuerza mayor sobrevinientes, tales como fenómenos meteorológicos, conflictos armados, disturbios civiles o amenazas contra la aeronave. En estos casos, cualquiera de los contratantes podrá dejar sin efecto el contrato, soportando cada uno sus propias pérdidas.

Sin perjuicio de lo anterior, el transportador deberá informar a cada pasajero los derechos que le asisten en los casos de cancelación, retraso del vuelo o denegación de embarque, de acuerdo a las condiciones previstas en el presente Capítulo".

En la especie, tal como se dio por establecido en la sentencia impugnada, la querellada no aportó al actor información oportuna sobre la huelga de sus trabajadores que determinó la cancelación del vuelo de regreso que éste contrató y que no se realizó por la paralización previsible de la empresa.

En efecto, de acuerdo al principio "Pro Consumidor" no puede concebirse que un hecho conocido con anticipación -la huelga legal y sus efectos en la relación de consumo pactada- pueda estimarse como un imprevisto a que no es posible resistir, en los términos que señala la ley al aludir entre



otros a eventos tales como un naufragio o un terremoto, por ejemplo, pues la denunciada tenía conocimiento del proceso de negociación colectiva de sus trabajadores iniciado con anticipación y la posible decisión de parte de estos de iniciar una huelga legal con mucha anterioridad a su inicio efectivo, sin que se pueda pretender justificar en esta circunstancia la existencia de fuerza mayor por dicha huelga legal, para no otorgar la prestación efectuada.

De este modo, en opinión de esta Corte, la huelga de los tripulantes de cabina que invoca la aerolínea denunciada, no constituye un caso de fuerza mayor de acuerdo al artículo 45 citado ni atendiendo al parámetro que da la ejemplificación contenida en el 127 del Código Aeronáutico, puesto que surge de un procedimiento reglado de negociación colectiva, de acuerdo a los artículos 315 y siguientes del Código del Trabajo cuyos efectos y consecuencias, entre ellos la huelga legal también reglada en los artículos 369 y siguiente de dicho código, pudieron perfectamente ser previstos por la empresa denunciada con anticipación a la fecha en que efectivamente se produjo la huelga y, en consecuencia debió adoptar las medidas necesarias para evitar que impactara negativamente en el cumplimiento de sus obligaciones de transporte asumidas en el curso de dicho proceso o antes afectando a los consumidores que contrataron y pagaron sus servicios de transporte aéreo programados, pues contaba con tiempo y la organización suficiente para hacerlo, al tratarse de una importante y reconocida empresa profesional del rubro que opera no sólo en el país, sino también en el plano internacional con un amplio prestigio en dicha actividad comercial.

Piénsese que el itinerario de vuelo ofrecido por la línea aérea y aceptado por los actores, fue contratado con fecha de 22 de enero de 2018 para el 17 de abril del mismo año, es decir con más de un mes de anticipación, y la razón esgrimida por la compañía para cancelar el vuelo es la huelga legal anunciada fue decidida por sus trabajadores de cabina en el



marco de un proceso de negociación colectiva, iniciado semanas antes por lo que no puede estimarse como un imprevisto en los términos de la disposición legal citada que la exima de responsabilidad contractual.

Lo expuesto descarta que en la especie la empresa estuviera en absoluta imposibilidad de cumplir la obligación de transporte.

Tampoco acreditó la denunciada su alegación en orden a que en el mercado nacional había un número limitado de tripulantes de cabina o que hubiera adoptado alguna medida tendiente a prevenir o morigerar los efectos negativos que la huelga legal en los consumidores, lo que no se altera por el ofrecimiento de reprogramación unilateral de vuelos para otras posteriores a las que necesitaban los actores.

**QUINTO:** Que, a partir de los hechos que se han dado por establecidos en este caso y con lo razonado en los motivos precedentes, teniendo presente que la Ley sobre Protección al Consumidor, tiene por objeto proteger y amparar a los consumidores frente a la deficiente calidad de servicio que otorgan los prestadores, es dable concluir -tal como lo hace la sentencia apelada- que la denunciada ha infringido los artículos 3 letra b), 12 y 23 de la mencionada ley 19.496 al no entregar al consumidor información veraz y oportuna, no respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a los cuales se hubiere ofrecido o convenido la prestación del servicio, al no corresponder a los que se había pactado en el contrato aéreo celebrado entre las partes.

También es posible tener por acreditado un incumplimiento al deber de información oportuna por parte de la denunciada, en la comunicación de la cancelación del vuelo efectuada a los consumidores.

En efecto, por disposición del artículo 3 letra b), de la ley 19.496, se considera un derecho básico del consumidor el recibir una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos, como en este caso lo relativo a la cancelación del vuelo contratado.

XXTGMENXME



Asimismo el artículo 12 de la ley 19.496 señala que "Todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio", lo que en este caso la denunciada no observó en relación al contrato de transporte aéreo que celebró con los actores. Abona lo anterior el hecho de haber ofrecido, posteriormente y sin consultar a los denunciados, un horario de regreso distinto al itinerario programado, toda vez que dicha modificación del contrato constituye una alteración o modificación a los términos en los cuales fue pactado, imponiendo aceptar una propuesta que supone la inobservancia de la convención pues, como contrapartida, niega al consumidor su derecho a mantener la operación del contrato, tal cual se había pactado, mediante la opción de aceptar esa modificación que infracciona lo previamente ofertado y convenido entre los contratantes que, de ese modo, no se cumple con los términos conforme a los cuales fue convenida la prestación del servicio.

Por último la aerolínea incurrió en infracción al artículo 23 del mismo cuerpo legal que dispone que "Comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que en la venta de un bien o en la prestación de un servicio actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio", lo que concurre en la especie al haberle ocasionado menoscabo al actor y a su grupo familiar por la no prestación del servicio de transporte aéreo por lo que corresponde acoger la denuncia en este aspecto.

**SSEXTO:** Que, en consecuencia, compartiendo esta Corte lo resuelto en la sentencia apelada, en la especie se ha podido determinar que la querellada incurrió en infracción a los artículos 3 letra b), 12, 16 letra e) y 23 de la Ley 19.496, todo en relación para el caso con lo dispuesto en los citados

XXTGMENXME



artículos 127 y 133 B del Código Aeronáutico atendido el contrato de transporte aéreo celebrado con los actores de lo cual, dadas las conductas acreditadas de su parte y conforme al artículo 142 del código recién citado, corresponde que indemnice los daños causados con motivo u ocasión del transporte.

En la especie resulta aplicable la legislación especial contenida en el Título IX Capítulo I del Código Aeronáutico denominado "De la Responsabilidad en el Transporte Aéreo" que regula la materia, disponiendo el referido artículo 142 que "en virtud del contrato de transporte, el transportador es obligado a indemnizar los daños causados con motivo u ocasión del transporte, en la forma y dentro de los límites establecidos en éste Código".

En este sentido, verificada en la especie la concurrencia material de los presupuestos de las citadas disposiciones legales, le asiste al demandante el derecho a indemnización por los daños patrimoniales que reclama y que han sido fijados en la sentencia apelada

Por estas consideraciones y visto, además, lo dispuesto en los artículos 3 letra b), 12, 16, 23 inciso primero de la Ley de Protección al Consumidor, 50 letra A de la Ley 19.496; 127, 133 B y F, 147 del Código Aeronáutico; Ley 15.231, 17 y 32 de la 18.287; 186 y 227 del Código de Procedimiento Civil, **SE CONFIRMA** la sentencia apelada de treinta y uno de enero de dos mil diecinueve, escrita a fojas 118 y siguientes.

Regístrese.

Rol Corte N° **9-2019 Policía local.**

**DICTADA POR LOS MINISTROS TITULARES DON MARCOS KUSANOVIC ANTINOPAI, DOÑA MARIA ISABEL SAN MARTIN MORALES Y DON VICTOR STENGER LARENAS. AUTORIZA, DOÑA LORENA MARTINEZ LEYTON, SECRETARIA SUBROGANTE.**

XXTGMENXME



marcos jorge kusanovic antinopai  
Ministro(P)  
Fecha: 21/08/2019 13:03:26

MARIA ISABEL BEATRIZ SAN MARTIN  
MORALES  
Ministro  
Fecha: 21/08/2019 13:03:27

Victor Juan Stenger Larenas  
Ministro  
Fecha: 21/08/2019 13:03:28



XXTGMENXME

Pronunciado por la Primera Sala de la C.A. de Punta Arenas integrada por Ministro Presidente Marcos Jorge Kusanovic A. y los Ministros (as) Maria Isabel Beatriz San Martin M., Víctor Stenger L. Punta arenas, veintiuno de agosto de dos mil diecinueve.

En Punta arenas, a veintiuno de agosto de dos mil diecinueve, notifiqué en Secretaría por el Estado Diario la resolución precedente.



Este documento tiene firma electrónica y su original puede ser validado en <http://verificadoc.pjud.cl> o en la tramitación de la causa.  
A contar del 07 de abril de 2019, la hora visualizada corresponde al horario de invierno establecido en Chile Continental. Para la Región de Magallanes y la Antártica Chilena sumar una hora, mientras que para Chile Insular Occidental, Isla de Pascua e Isla Salas y Gómez restar dos horas. Para más información consulte <http://www.horaoficial.cl>.