Tribunal de Origen	Tribunal de 2nda Instancia	CS	Demandado
17° SJL Civil de Santiago C-20.424-2008	9na Sala CA Santiago N° Civil 855-2014	N/A	Air Madrid

NOMENCLATURA : 1. [40]Sentencia
JUZGADO : 17° Juzgado Civil de Santiago
CAUSA ROL : C-20424-2008
CARATULADO : SERNAC/AIR MADRID

Santiago, treinta de Agosto de dos mil trece

Vistos:

A fojas 15, por demanda inicialmente distribuida en el 26° Juzgado Civil de Santiago, don José Roa Ramírez, abogado, Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor, domiciliado en calle Teatinos N°120, Piso 11, oficina 26, comuna de Santiago, dedujo demanda para la defensa del interés colectivo de los consumidores a través del procedimiento especial regulado en la Ley del Consumidor, Título IV de la Ley, en contra de Air Madrid Líneas Aéreas S.A. (Air Madrid o la empresa), del giro de su denominación, ignora Rut, representada por don Cristian Eyzaguirre Smart, abogado, ambos domiciliados en Avenida El Golf N°40, piso 15, comuna de Las Condes, o bien representada en conformidad con lo dispuesto en el inciso tercero del artículo 50 c en relación con el inciso primero del artículo 50 D, ambos de la LPC.

Señala que Air Madrid es una empresa de origen español que inició sus actividades en Chile durante el presente año 2006, que pertenece al grupo de aerolíneas que operan bajo la política de low cost o precios bajos, esto es, que para materializar sus vuelos optan por disminuir ostensiblemente sus gastos asociados a servicios, limitando los mismos y bajando los precios de sus tickets o boletos.

Indica que la política comercial implementada por la empresa no ha estado exenta, tanto en Chile como en el exterior, de complicaciones para sus clientes que se han visto sistemáticamente afectados por retrasos, suspensiones y cancelaciones de vuelos, sin ver respetado su derecho a ser debidamente reparados por la empresa, en tal sentido, el Servicio que el representa ha recibido numerosos reclamos contra la demandada, los cuales en su mayoría han tenido buena acogida por parte de ésta.

Plantea que la recepción de estos reclamos ha tenido su máxima expresión a partir del 15 de diciembre de 2006, en el marco de la decisión unilateral

adoptada por la empresa de suspender sus actividades, recurriendo en una negativa injustificada de prestar sus servicios a los pasajeros en las condiciones ofrecidas, en contravención a sus obligaciones contractualmente asumidas. Explica que estos incumplimientos injustificados conllevan a la vulneración de derechos que no solo son aquellos que emanan de lo pactado contractualmente por la empresa, sino que lesionan también aquellas garantías y derechos que les asisten a los consumidores, de acuerdo a la normativa del ramo y a convenciones internacionales.

Expone que la demanda tiene por objeto que la empresa demandada repare íntegramente a todos y cada uno de los consumidores afectados en sus derechos.

Hace presente que los consumidores son todos aquellos que, a la fecha en que la empresa ha decidido unilateralmente suspender de forma intempestiva sus funciones, tenían comprados pasajes aéreos, encontrándose pendiente en algún grado la prestación del servicio aéreo por parte de la empresa.

Asimismo, continua, son afectados para efectos de esta demanda aquellos consumidores que, habiendo contratado servicios de la empresa con anterioridad a las circunstancias de hecho acaecidas en el presente mes de diciembre, obtuvieron por parte de ella sólo un cumplimiento tardío, parcial o deficiente y se vieron afectados por el actuar negligente de la empresa, encontrándose pendiente a la fecha su reparación o indemnización. En el señalado grupo se enmarcan también aquellos clientes de Air Madrid que, habiendo obtenido por parte de la empresa un compromiso de reparación o resarcimiento, se encuentran ante una negativa de la empresa de cumplir con tales acuerdos, en razón de las circunstancias que la aquejan, y aquellos que ni siquiera obtuvieron tal compromiso por parte de la empresa.

Dice que con fecha 15 de diciembre la empresa, de manera unilateral e intempestiva, adoptó la decisión de suspender sus servicios de transporte aéreo, sin que existiera resolución o acto de autoridad alguno, ni tampoco evento de fuerza mayor que razonablemente justificara tal decisión, con ello se produjo una negativa de la prestación de los servicios que los consumidores contractual y legalmente tenían derecho a recibir, provocándose un incumplimiento contractual imputable a la empresa. Desde ese mismo día, continua, la plataforma de atención de público del Sernac ha recabado presentaciones de

parte de los afectados, que detallan los motivos de sus viajes y los daños concretos y particulares que el cese intempestivo de la operación de la empresa ha generado, sumando aquellos antecedentes de los consumidores que a esa fecha aún no han recurrido al Servicio a efecto de presentar sus reclamos.

Detalla que ante la incertidumbre manifestada por los pasajeros por los vuelos programados con la empresa, el mismo día en que esta comunicara su determinación de finalizar su funcionamiento el Sernac realizó las gestiones para ponerse en contacto con ella, gestiones que resultaron infructuosas debido a que sus oficinas de atención de público, establecidas en Chile, se encontraban cerradas, y solo durante la tarde del día 15 de diciembre un comunicado de la empresa fue insertado en su sitio web, en el cual ésta informaba acerca de la determinación que había adoptado, según la declaración emitida por la empresa, la autoridad española habría abierto un expediente para suspender la licencia a Air Madrid , razón detonante de una serie de otros requerimientos económicos hacia la empresa, que finalmente habrían llevado a la cancelación de los servicios.

Advierte que esta no es la primera oportunidad en que este Servicio Nacional del Consumidor toma conocimiento de circunstancias que motivan reclamos de un colectivo numeroso de pasajeros afectados por conductas de la empresa Air Madrid, así ya con fecha 1 de octubre el Sernac tomó conocimiento de que un grupo de 240 pasajeros habría sido afectado por el incumplimiento del servicios de la empresa, consistente en el retardo, sin previo aviso no explicación suficiente, de la prestación debida, esto es, el transporte aéreo desde y hacia Chile y diversas destinaciones, especialmente europeas. Destaca que en tal oportunidad, en uso de las facultades establecidas en los artículos 58 y siguientes de la Ley 19.496 el Sernac requirió a la empresa para promover un acuerdo voluntario que diera una solución a todos y cada uno de los pasajeros afectados, tal solución, de acuerdo a lo dispuesto por la Ley, debía consistir en el cumplimiento por equivalencia de la prestación debida e incumplida, la indemnización de todo daño material y moral, o alguna otra forma de compensación aceptada a plena satisfacción por los consumidores afectados. La empresa respondió a este requerimiento indicando que para efectos de solucionar los hechos denunciados se había acordado con al menos 71 de los pasajeros afectados, la entrega de boletos aéreos correspondientes a la misma empresa,

con destinaciones similares a las que originalmente sufrieron retardo o cancelación. Por su parte, se había acordado con un grupo similar de personas la entrega de dinero en efectivo, por una suma equivalente o representativa que compensara el daño sufrido.

Observa que los afectados por la conducta infraccional de la empresa no son sólo aquellos pasajeros con boletos aéreos comprados para fechas posteriores al 15 de diciembre del 2006, sino también otros que con anterioridad habían sido afectados en sus derechos y esperaban una reparación o compensación por parte de la empresa.

Explica que existe entre los afectados una serie de situaciones particulares, desde consumidores que pretendían viajar por motivos de turismo, hasta aquellos que debían viajar con destino a su lugar de trabajo o retornar a su lugar de origen. En cada uno de estos casos se ha configurado un perjuicio para los clientes que ha afectado tanto a su patrimonio como a su calidad de consumidores y pasajeros de transporte aéreo, en efecto, los antecedentes dan cuenta no solo del daño particular ocasionado con motivo del incumplimiento a lo ofrecido y convenido, sino también a disposiciones propias del ramo como las contenidas en el Código Aeronáutico y las declaraciones en el Convenio de Varsovia y Montreal, modificado por el Protocolo de La Haya.

Acota que existe un grupo de particular de pasajeros afectados por el incumplimiento de Air Madrid que habían adquirido sus pasajes a través de agencias de turismo chilenas.

En cuanto a los fundamentos de derecho de la demanda colectiva, señala en primer lugar el incumplimiento contractual de Air Madrid, en cuanto tiene el deber legal de cumplir sus obligaciones, debiendo respetar los términos y condiciones según los cuales ha ofrecido la prestación de sus servicios y ha contratado con cada uno de sus pasajeros, lo que se encuentra sustentado en el artículo 12 de la Ley de Protección al Consumidor.

En segundo término, indica que Air Madrid ha vulnerado el deber general de conducta establecido en la Ley de Protección al Consumidor, aclara al respecto que el incumplimiento de los deberes contractuales en que ha incurrido la demandada se ha producido teniendo ésta conocimiento de las circunstancias

que la rodeaban, no siendo nuevos los hechos que finalmente desencadenaron en el cese de la actividad de la demandada, retrasos reiterados y sistemáticos incumplimientos de los compromisos de la empresa han sido de público conocimiento a lo largo del período que esta prestó servicios en Chile.

Plantea, a mayor abundamiento, que fuera de las circunstancias particulares que llevaron a la empresa a determinar el cese de su actividad, es claro que ella ha realizado la prestación de sus servicios desde una posición de habitualidad, que le ha proporcionado la experiencia y el conocimiento del negocio que ha venido desarrollando, en atención a esta posición profesional se justifica que recaiga íntegramente sobre la demandada el deber de conducta típico consagrado en el artículo 12 de la LPC, que le exige respetar y cumplir fielmente lo comprometido, según el contrato suscrito con sus clientes, solo de esta forma se resguardan adecuadamente la certeza y la seguridad jurídica en el tráfico comercial que requieren los consumidores.

En el caso que motiva la demanda colectiva, continua, la empresa ha tomado una decisión unilateral de poner término intempestivamente a sus servicios, dejando en ascuas a cientos de pasajeros que tenían contratados sus servicios y no obtuvieron ningún tipo de compensación por parte de la empresa. Mas aún, precisa, el mismo día en que la demandada comunicó oficialmente el cese de sus servicios, lejos de todo actuar mínimamente diligente o respetuoso, sencillamente cerró sus puertas a los pasajeros, dejándolos en la mas completa incertidumbre.

Puntualiza que la fecha de presentación de la demanda la empresa no había emitido ningún comunicado oficial que haga previsible una solución voluntaria a la grave situación en que quedaron los pasajeros afectados por la cancelación a destiempo de sus vuelos.

En tercer lugar plantea que Air Madrid no otorgó información veraz y oportuna a sus pasajeros; y en cuarto, afirma que la demandada ha causado daño a los pasajeros en infracción a la LPC.

En conclusión, resume, se trata de pasajeros que por un lado, tenían comprados boletos aéreos para fechas posteriores al 15 de diciembre del 2006, o que en tal fecha ya habían iniciado sus viajes, encontrándose pendiente una parte

de éstos o el regreso a su lugar de origen, y que con el cese de actividades de la empresa quedaron sin posibilidad de realizar sus viajes, exponiéndose además a la pérdida del dinero invertido en sus tickets, debido a que la empresa se manifiesta en imposibilidad de restituirles lo pagado; por otro lado, se trata de aquellas personas que en fechas anteriores fueron pasajeras de Air Madrid y que, debido al deficiente, tardío o parcial o imperfecto servicio prestado por la empresa, hicieron sus alegaciones, recibiendo por parte de la empresa compromisos de reparación, los que a la fecha de interposición de la demanda no se hicieron efectivos y que según las circunstancias actuales, han quedado en la misma situación de incertidumbre e indefensión.

En definitiva solicita se sirva tener por interpuesta la demanda para defensa del interés colectivo de los consumidores a través del procedimiento especial regulado en el Título IV de la LPC, en contra de Air Madrid Líneas Aéreas S.A., y en definitiva acceder a las siguientes peticiones concretas:

1) Declare la admisibilidad de la demanda, conforme a lo señalado en el artículo 52 de LPC y por las consideraciones expuestas en la demanda, por cuanto se cumplen todos y cada uno de los requisitos que la Ley ha dispuesto para su admisibilidad.

2) Declare que la empresa ha infringido la normativa legal de la LPC, en especial ha vulnerado los deberes y derechos consagrados en los artículos 3d), 3 bis, 12, 13 y 23 de la Ley;

3) Condene a la empresa al pago de la multa a beneficio fiscal que legalmente proceda aplicar, de hasta 50 UTM por cada uno de los casos en que se acredite la infracción, considerando que ha existido infracción cada vez que se ha incumplido respecto de algún consumidor las obligaciones contractuales o las voluntarias asumida por la empresa en reparación de incumplimientos anteriores.

4) Determine los grupos y eventuales subgrupos de consumidores afectados.

5) Condene a la demandada al pago de las devoluciones, reparaciones o indemnizaciones que estime pertinentes y determine el monto de éstas a favor de cada grupo o subgrupo;

6) Disponga que las devoluciones, reparaciones e indemnizaciones que en derecho corresponda, se efectúen por la demandada sin requerir la comparecencia de los afectados, puesto que la demandada cuenta con la información necesaria para efectuar su individualización y proceder a ellas, según lo preceptuado en el inciso penúltimo del artículo 53;

7) Disponga la realización de las publicaciones que la ley ordena;

8) Se condene en costas a la demandada;

9) Imponga a la infractora toda otra sanción que el Tribunal estime procedente en derecho aplicar.

A fojas 38 consta notificación legal de la demanda a la demandada.

A fojas 135 se declaró admisible la demanda colectiva.

A fojas 165 y 166, constan publicaciones legales, efectuadas conforme señala el artículo 53 de la Ley del Ramo.

A fojas 191 consta haberse celebrado el comparendo de estilo con la asistencia de los apoderados del actor y del demandado, según patrocinio y poder otorgado por el señor Síndico Ricardo Alid Aleuy, quien actúa por Air Madrid, declarada en quiebra.

La demandada contesta la demanda de forma verbal, señalando que la demandada se encuentra declarada en quiebra ante el 17° Juzgado Civil de Santiago, proceso en el cual se incautaron y enajenaron sus bienes, agrega que en dicho concurso se verificaron créditos de los titulares de pasaje de avión, adquiridos a la fallida, de manera que en dicho proceso se reúnen las condiciones para que reclamen sus créditos, toda vez que se encuentra suspendido el derecho de los acreedores a ejecutar individualmente a la fallida. Por lo que el Tribunal debe determinar la naturaleza de la presente acción, en el sentido de dilucidar si se trata de una materia infraccional, o si por el contrario es de naturaleza patrimonial, de aquella que pueden afectar los bienes de la fallida, en cuyo caso el juicio debería a la quiebra.

En la misma audiencia son instadas las partes a conciliación la que no se produce.

A fojas 193 se recibió la causa a prueba.

A fojas 199, por resolución de fecha 18 de julio del 2008, el Vigésimo Sexto Juzgado Civil de Santiago, conforme la declaratoria de quiebra de la demandada y la naturaleza del presente juicio, mas lo dispuesto en el artículo 70 inciso 1° de la Ley de Quiebras, resolvió ordenar remitir los presentes autos, a los seguidos ante el 17° Juzgado Civil, sobre procedimiento de quiebra, ordenando su acumulación.

De fojas 200 a fojas 353, constan 17 cuadernos incidentales, en los cuales se hicieron parte, como afectados de los actos de la demandada Air Madrid, las siguientes personas: Daniel Muñoz Silva; Pablo Eduardo Guíñez Vergara; Juan Calventus Salvador; Osavaldo Fernando Almarza Arce; Daneo Alvaro Flores Arancibia; Carolina Paz Bascuñán; Trinidad Sofía Rettig Infante; Fabiola Soledad Guzmán Bohme; María Isabel Maturana Correa; Paulina Arroyo Henríquez; María Carolina Araya Araya; Karissa Nicole Wagner; Gustavo Guillermo Guevara Tamayo; Lucas Ignacio Araya Araya; Tomás Francisco Medina Chaparro; Andrea Verónica Bravo Ortiz; Julien Ytier Miranda; Manuel Humberto Aguilar Marambio; Cristina Andrea Espiñeira Campero; Claudio Enrique Araya Farías; Marta Sonia Herrera Caire; Marcus Wassmer; Ximena Leon Carrasco; Erika Ester Tecay Arenas; Rodrigo Aguilo Schaffino; María Teresa Sola Sánchez; María Hilda Romero Toro; Sergio Vergara Lazcano; Roberto Teixidor Navarra

A fojas 419, y por resolución de fecha 08 de agosto de 2008, este Tribunal tuvo por recibida la causa del 26° Juzgado Civil de esta ciudad, ordenado su acumulación a la quiebra.

A fojas 969, del Tercer tomo, se citó a las partes a oír sentencia.-

CONSIDERANDO:

PRIMERO: Que a fojas 15, y por demanda recaída en el 26° Juzgado Civil de Santiago, comparece don José Roa Ramírez, Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor, deduciendo demanda para la defensa del interés colectivo de los consumidores a través del procedimiento especial regulado en la Ley del Consumidor, Título IV de la Ley, en contra de Air Madrid Líneas Aéreas S.A., representada por don Cristian Eyzaguirre Smart, actualmente declarada en

quiebra y por tanto representada por el síndico don Ricardo Alid Aleuy, todos individualizados en la parte expositiva de esta sentencia; fundada en la contravención de la demandada a la Ley de Protección al Consumidor y a las normativas especiales relacionadas a esta Ley, en que la empresa ha incurrido causando grave perjuicio a sus clientes, incurriendo en grave incumpliendo contractual, negando injustificadamente la prestación de sus servicios a los pasajeros afectados; vulnerando además el deber general de conducta establecido en la Ley del ramo; negando información veraz y oportuna a sus pasajeros y causándoles en definitiva daño.-

SEGUNDO: Que en audiencia de fojas 191, el síndico designado en la quiebra de Air Madrid, contesta la demanda limitándose a señalar que de conformidad a lo previsto en el artículo 70 de la Ley de Quiebras, el juicio infraccional debe acumularse al procedimiento concursal seguido ante el 17° Juzgado Civil de Santiago. Petición que fue acogida.

TERCERO: Que previo al análisis de las supuestas infracciones a la Ley de Protección al Consumidor cometidas por la demandada, es menester señalar que conforme lo dispone la Ley y en procedimiento concursal seguido ante este Tribunal en causa Rol 23.644-2006, Air Madrid Agencia Chile para representar a Air Madrid Líneas Aéreas S.A., fue declarada en quiebra, por sentencia de fecha 5 de marzo de 2007.

CUARTO: Que de la lectura de la demanda se concluye que la controversia estriba en determinar si la demandada infringió los derechos de los consumidores al suspender de forma unilateral los servicios de transporte para los que había sido contratada, negándose injustificadamente a prestarlos, y si de tal inobservancia se siguieron perjuicios a éstos.

QUINTO: Que con el objeto de acreditar sus dichos la actora acompañó al juicio las siguientes probanzas: documentos consistentes en: a) a fojas 1, copia electrónica de documento denominado Comunicado Air Madrid; b) a fojas 3 y siguientes, documentos electrónicos que dan cuenta de publicaciones en diarios nacionales, sobre las suspensión de los vuelos de Air Madrid, de fecha 16, 17 y 18 de diciembre del 2006; c) a fojas 7 y siguientes, copia de carta suscrita por don Cristian Eyzaguirre Smart, representante legal de Air Madrid, Agencia de Chile, dirigida a don Sergio Corvalán Valenzuela, Jefe de la División Jurídica

del Servicio Nacional del Consumidor; d) guardados en la custodia del Tribunal, N°94.748-2009, consistente en tres archivadores, cada uno con documentos denominados Formulario Unico de Atención a Público, todos en contra de Air Madrid; e) a fojas 459, copia de oficio N° 1119, de fecha 20 de mayo de 2009, enviado por la Súper Intendencia de Quiebras; f) a fojas 427 y siguientes, fotocopias de pasajes aéreos, en los que consta que el transportador es la aerolínea demandada; g) A fojas 563 y siguientes fotocopias de facturas libradas por Air Madrid Agencia en Chile, y que dan cuenta de ventas de servicios aéreos a particulares.

SEXTO: Que también produjo prueba confesional, materializándose en el apercebimiento dispuesto en el artículo 394 del Código de Procedimiento Civil, agregándose el pliego de posiciones que corre a fojas 521 y siguientes de autos.

SEPTIMO: Que según el artículo 12 de la Ley de Protección a los Derechos de los consumidores N°19.496 todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales hubiese ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio.-

Que a su turno el artículo 13° de la misma Ley dispone que los proveedores no podrán negar injustificadamente la venta de bienes o la prestación de servicios comprendidos en sus respectivos giros en las condiciones ofrecidas.

OCTAVO: Que el artículo 3° de la misma ley señala que “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 mismo, y el deber de informarse responsablemente de ellos; y letra d) La seguridad en el consumo de bienes y servicios, la protección de la salud y el medio ambiente y el deber de evitar riesgos que puedan afectarles.-

NOVENO: Que cabe destacar que los derechos y obligaciones emanados de dichas normas son calificados dentro de la misma ley como irrenunciables anticipadamente, tal y como categóricamente lo indica el artículo 4 de la ya señalada Ley del Consumidor, ello debido al carácter protector de las mismas, y

cuya finalidad es equilibrar las desigualdades de información entre el proveedor del servicio y el consumidor, a favor de éste último, como excepción al principio de libertad contractual y de autonomía de la voluntad establecido en el derecho privado, pero no por ello contraria a normas básicas del Estatuto Civil, tales como el artículo 1545 y 1546, disposiciones que en la especie son plenamente aplicables y de las cuales arrancan las reglas referidas en los fundamentos anteriores.

DECIMO: Que en este punto conviene tener presente que en memorándum de fojas 53 y siguientes, realizado en España, sin fecha, firmado por los abogados Jesús Castrillo Aladro y José Rofes Mendiolagaray, se relatan con detalle los hechos que fueron sucediéndose en dicho país y que finalizaron con la suspensión de los vuelos y el cierre de la aerolínea, destacándose el hecho que en España, de la misma forma que en Chile, se encuentra decretada la quiebra de Air Madrid.-

UNDECIMO: Que en concordancia con lo anterior, la demandada en escrito de fojas 112, con fecha 12 de enero de 2007, reconoce expresamente que “La deteriorada actual condición operacional y financiera de Air Madrid, Agencia en Chile, no es mas que una consecuencia directa e inmediata de la deteriorada actual condición operacional y financiera de Air Madrid en España”, la que a su vez es consecuencia de una medida del Ministerio de Fomento Español.-

DUODECIMO: Que de la lectura de la documental acompañada y de los escritos presentados por las partes queda de manifiesto que el día 15 de diciembre del año 2006 Air Madrid Agencia Chile suspendió indefinidamente sus actividades en nuestro país, cerrando materialmente las oficinas que mantenía para el desarrollo de dicha actividad comercial.-

DECIMO TERCERO: Que reafirma lo anterior el comunicado oficial emitido por Air Madrid Agencia Chile, cuya copia rola a fojas 1 y siguientes de autos, en el que reconoce expresamente la suspensión de las actividades de la empresa y por ende de los vuelos desde esa fecha en adelante, como fue también corroborado con lo que comunicaba la prensa escrita en tal fecha, antecedentes que constan a fojas 3 y siguientes del expediente.

DECIMO CUARTO: Que del mismo comunicado oficial se colige que la demandada imputa y traslada directamente la responsabilidad del cese de su actividad comercial al Ministerio de Fomento del Gobierno español, aseverando que la suspensión de actividades es una consecuencia de las medidas de hecho adoptadas por dicha entidad gubernamental, a quien hace exclusivo y único responsable de esta ineludible decisión; y por otro lado, en torno a los perjuicios que pudiese ocasionar dicha medida a los pasajeros, la aerolínea señala haber facilitado el detalle de los pasajeros a la Dirección General de Aeronáutica Civil, organismo que deberá adoptar las medidas que considere convenientes para reparar a los mismos de los perjuicios que con su conducta le ha ocasionado.

Que en resumen, Air Madrid Agencia en Chile manifestó públicamente su irresponsabilidad absoluta ante los hechos acaecidos el 15 de diciembre del 2006, como así también la reparación de los eventuales perjuicios a los pasajeros.-

DECIMO QUINTO: Que lo anterior no deja de llamar la atención, puesto que tanto en la señalada declaración pública como en el Memorándum, acompañado a fojas 53 y siguientes se advierte que los problemas administrativos y económicos de la empresa demandada comenzaron mucho antes del 15 de diciembre del 2006, como claramente se lee del memorándum: “ La Compañía desde agosto de 2006, ha venido sufriendo el acoso de la D.G.A.C., dependiente del Ministerio de Fomento de España”; “ Con burda justificación basada en los numerosos retrasos de sus vuelos(por las mismas inspecciones provocadas), y las denuncias a las que estos dieron lugar, la D.G.A.C, acordó el 26 de septiembre de 2006....”; “Air Madrid presentó el 16 de noviembre del 2006, en el seno de este expediente un “Plan de acciones correctivas”, para subsanar las deficiencias detectadas”, etc.

DECIMO SEXTO: Que no escapa entonces a esta sentenciadora que pese a que la aerolínea manejaba información y antecedentes contundentes acerca de los innumerables problemas que mantenía con el gobierno español y que la exponían peligrosamente al cierre de sus actividades –como se demuestra en lo reseñado-, en ningún momento haya dejado, al menos en nuestro país, de vender pasajes para todo el período 2006, como para el 2007, tal y como se demuestra en los tres archivadores acompañados por la demandante, y que contienen sendos e innumerables reclamos, por billetes comprados con anterioridad a

diciembre del 2006, para ser utilizados en diciembre del mismo año y para diferentes épocas en el año 2007.

DECIMO SEPTIMO: Que en el mismo orden de ideas, lo relatado precedentemente transgrede de forma objetiva el principio de la buena fe contractual, que es transversal a la ley sobre protección a los consumidores, entendido como el modo sincero y razonable con que las partes concurren a sus contratos, en otras palabras la rectitud, la intención de lealtad para con el otro, y que impone además mantener tal actitud desde el inicio de los tratos preliminares y hasta los momentos ulteriores a la terminación del contrato, de modo tal que, en un contrato, conocida claramente la intención de los contratantes, debe estarse a ella mas que a lo literal de las palabras, conforme a los criterios de interpretación contractual.

DECIMO OCTAVO: Que así las cosas es posible aseverar que Air Madrid a sabiendas del mal estado de sus actividades y negocios, siguió, sin reparos de ningún tipo, vendiendo pasajes, ida y vuelta, a diferentes destinos, sin advertir a los compradores de posibles suspensiones, ni menos de la posibilidad de reintegro de dineros u otra solución, ante algún evento que imposibilitara los vuelos programados.

DECIMO NOVENO: Que asimismo el artículo 1 N°3 de la Ley de Protección del Consumidor consagra el principio de información básica comercial, del cual fluye el “deber de Informar a los Consumidores”, que no es otra cosa que la obligación de los proveedores de servicios de informar al consumidor de los datos, antecedentes o indicaciones sobre el respectivo bien o servicio ofrecido, a fin de que el acto de consumo responda efectivamente a sus expectativas.

Que Air Madrid, por el contrario y no obstante manejar toda la información acerca de las irregularidades que venían acaeciendo, ninguna noticia entregó a sus consumidores ni menos hizo advertencia a la Dirección de Aeronáutica Civil Chilena, siendo su obligación informar además a la autoridad competente, de cualquier inconveniente que posteriormente pueda afectar a los consumidores.

VIGESIMO: Que en tercer lugar el principio de Integración Publicitaria, relacionado con los dos anteriores, se refiere a la relación existente entre la información entregada al público consumidor, dentro del contexto de un mensaje publicitario, y el vínculo contractual que posteriormente puede llegar a ligar a un proveedor y un consumidor o grupo de consumidores, que igualmente fue infringido por la denunciada Air Madrid, puesto que al publicitar los pasajes vendidos para los periodos posteriores al 15 de diciembre del 2006, nada dijo a los consumidores en torno al evento o posibilidad de que tales vuelos no se realizaran, a pesar de la información que –como se acreditó- ya esas alturas manejaba la demandada.

VIGESIMO PRIMERO: Que por último, el principio de la Profesionalidad del Proveedor, para el cual la Ley de Protección al Consumidor considera que deriva de la habitualidad de su giro comercial, así como de la pericia o experiencia que representa, el que resulta aplicable a cada una de las prestaciones que éste realice, a cuyo respecto no cabe duda que una aerolínea, que hace de su profesión habitual el transporte de pasajeros, no puede bajo ningún respecto dejarlos a la deriva, sin tomar sus vuelos, o abandonándolos a su suerte en países extraños, incumpliendo abiertamente el contrato y apelando a una conducta fuera de todo contexto racional y profesional.

VIGESIMO SEGUNDO: Que amén de los principios referidos huelga señalar que el contrato de transporte aéreo, celebrado entre los consumidores afectados por Air Madrid y la aerolínea, es de aquellos que por su naturaleza se encuentra regulado en el artículo 126 del Código Aeronáutico, el que 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 ajenas y a entregar éstas a quienes vayan consignadas.-

VIGESIMO TERCERO: Que a su turno el artículo 127 del mismo cuerpo legal 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 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.

VIGESIMO CUARTO: Que el artículo 131 del mentado Código prevee que el transportador dará al pasajero un billete de pasaje, que deberá contener, a lo menos, las siguientes especificaciones: a) Lugar y fecha de expedición; b) Nombre del pasajero y del transportador o transportadores; c) Punto de partida y de destino; y d) Precio y clase de pasaje.

VIGESIMO QUINTO: Que por último el artículo 133 del Código Aeronáutico expresa que el transportador que no embarcare a un pasajero que se hubiere presentado oportunamente y cuyo boleto de pasaje estuviere previamente confirmado en un vuelo determinado, estará obligado a las prestaciones que señale el reglamento, sin perjuicio de las acciones de indemnización que correspondan, cuando no existiere una causa que lo exima de responsabilidad.

VIGESIMO SEXTO: Que por tener los reclamos, materia del juicio, su origen en contratos de transporte aéreos “internacionales”, también les son aplicables, lo previsto en el artículo 19 del Convenio de Montreal, norma que indica que el transportista es responsable del daño ocasionado por retrasos en el transporte aéreo de pasajeros, equipaje o carga. Sin embargo el transportista no será responsable del daño ocasionado por retraso, si prueba que él y sus dependientes y agentes adoptaron todas las medidas que eran razonablemente necesarias para evitar el daño o que les fue imposible, a uno y a otros, adoptar dichas medidas.

VIGESIMO SEPTIMO: Que de la conjugación armónica de las normas citadas precedentemente, contrastadas con la documental acompañada, en particular los tres archivadores con reclamos de los consumidores ante el Sernac; las causas iniciadas ante los Juzgados de Policía Local, acumuladas a estos autos, las copias de los pasajes de vuelo y de las facturas, no hacen mas que confirmar la existencia de un contrato de transporte aéreo entre Air Madrid Agencia Chile y los cientos de pasajeros, cuyos reclamos fueron recibidos por el órgano estatal, evidenciando los mismos antecedentes, además, el pago del precio de los mismos.

VIGESIMO OCTAVO: Que en concordancia con lo anterior, la misma documental reviste el mérito suficiente para tener por establecido que la demandada no cumplió con su obligación de efectuar el transporte convenido, lo que trajo perniciosas consecuencias para los pasajeros que tenían vuelos programados en las fechas inmediatamente posteriores al 15 de diciembre del 2006, transgrediendo de esta forma abiertamente el contrato de transporte y la Ley de Protección al Consumidor.

VIGESIMO NOVENO: Que la demandada pretendió excusarse y justificar sus incumplimientos en la supuesta decisión “arbitraria” del gobierno español, puesto que la norma contenida en el artículo 127 del Código Aeronáutico, ya citada, solamente exime al transportador de cumplir con sus obligaciones contractuales por razones de seguridad o de fuerza mayor sobrevinientes, tales como fenómenos meteorológicos, conflictos armados, disturbios civiles o amenazas contra la aeronave; factores todos que en ninguna caso concurrieron en la especie, puesto que como ya se dijo, los problemas de la aerolínea, que terminaron con el cierre de la misma, comenzaron mucho antes de la suspensión decretada en nuestro país, teniendo conocimiento expreso de ellos y de las posibles consecuencias que tales circunstancias importarían; no suspendiendo en ningún momento la venta de pasajes en la sucursal que mantenía en Chile, y que terminó en definitiva con centenares de pasajeros sin sus vuelos ni otros de remplazo, provocando colapsos en el terminal aéreo Chileno y fuera de las oficinas de la Agencia, todo ello de público conocimiento, como pudo ser advertido por la prensa escrita, acompañada al juicio, como en la televisión pública.

TRIGESIMO: Que mayor gravedad aun reviste el hecho que la demandada a través de un “comunicado” pretenda desligarse de toda responsabilidad por lo ocurrido, y la traslade a la respectiva Dirección de Aeronáutica Civil, puesto que la ley expresamente hace responsable de los retrasos, daños y perjuicios al “transportador”, artículo 133 del Código de Aeronáutica y 19 del Convenio de Montreal, ya referidos.

TRIGESIMO PRIMERO: Que en lo tocante a la existencia de perjuicios derivados del incumplimiento, ellos resultan evidentes y lógicos, y no requieren mayor análisis, mas que la revisión de los múltiples reclamos recibidos por el

Servicio Nacional del Consumidor y las denuncias tramitadas ante el Juzgado de Policía Local, aparejadas al juicio, sin que pueda omitirse el hecho que se trata de pasajes aéreos, los que tienen un alto precio de mercado, traducéndose su pérdida en un detrimento directo en el patrimonio de los perjudicados, sin contar con las historias personales de cada uno de ellos y las motivaciones que los llevaron a comprar boletos para viajar, bastando para ello leer alguno de los reclamos y observar que el incumplimiento de la Aerolínea dejó proyectos laborales, académicos, sociales, recreativos, etc. sin cumplir.

TRIGESIMO SEGUNDO: Que así las cosas, es dable concluir fundadamente que la actitud ilegal e irresponsable de la demandada afectó el interés colectivo de centenares de consumidores, provocándoles perjuicios irreparables, transgrediendo abiertamente tanto la normativa nacional, consagrada en la Ley de Protección al Consumidor (artículos 3; 3bis; 12, 13 y 23), y el Código Aeronáutico, como la internacional del Pacto de Montreal, siendo atendible las peticiones de autos.

TRIGESIMO TERCERO: Que en razón de lo anterior se acogerá la petición de la actora en cuanto se ordena a la demandada devolver a cada uno de los consumidores, cuyas denuncias hayan sido canalizadas a través de los reclamos -consignados en los tres archivadores guardados en la custodia del Tribunal N°94748- más los consumidores que se hayan hecho parte en la presente causa, de cualquier forma y naturaleza, aquello que hayan pagado como precio de los servicios incumplidos, todo lo cual será verificado por la Sra. Secretaria del Tribunal en la etapa de cumplimiento de la sentencia.

TRIGESIMO CUARTO: Que además, atendida la naturaleza de los perjuicios y consecuentes daños ocasionados por la aerolínea demandada a los consumidores, se condena a ésta al pago de una indemnización compensatoria de \$500.000.- (quinientos mil pesos) a cada uno de los afectados, señalados en el motivo anterior.

TRIGESIMO QUINTO: Que atendido lo dispuesto en el artículo 24 de la Ley de Protección al Consumidor, se impone a Air Madrid Agencia en Chile, o a quien sus derechos represente dentro o fuera de Chile, una multa a beneficio fiscal de 50 Unidades Tributarias Mensuales, la que deberá ser calculada por la Señora Secretaria del Tribunal, en la oportunidad procesal pertinente.

TRIGESIMO SEXTO: Que las cantidades ordenadas pagar deberán enterarse con los reajustes e intereses legales.

TRIGESIMO SEPTIMO: Que las restantes alegaciones y antecedentes en nada alteran lo razonado precedentemente por lo que se omite su análisis pormenorizado.

Por estas consideraciones y lo dispuesto en los artículos 3; 3bis; 12, 13; 23, 52, 53 y demás aplicables de la Ley de Protección al Consumidor; mas las pertinentes del Código Aeronáutico y el Pacto de Montreal, se declara:

I.- Que se acoge la demanda colectiva de fojas 14 y siguientes, declarándose que Air Madrid Lineas Aereas S.A. infringió la ley de Protección al Consumidor.

II.- Que se condena a la demanda o a quien sus derechos represente, el pago de una multa a beneficio fiscal de 50 Unidades Tributarias Mensuales.-

III.- Que se condena a la demandada al pago del importe de los pasajes aéreos, a cada uno de los consumidores afectados, de la forma descrita en el fundamento 33°.-

IV.- Que por concepto de perjuicios, se condena a la demandada al pago de \$500.000.- a cada uno de los afectados, de la forma prevista en el motivo 34°.-

V.- Que se condena en costas a la demandada.

Publíquese en extracto, en el Diario Oficial, para su notificación a los consumidores, en los plazos señalados en el artículo 54 inciso tercero de la Ley de Protección al Consumidor, autorizado por la Sra. Secretaria del Tribunal.

Regístrese, notifíquese y en su oportunidad archívese.-

DICTADA POR DOÑA ROCIO PEREZ GAMBOA, JUEZ TITULAR.-
AUTORIZA DOÑA MARIA ISABEL REYES KOKISCH, SECRETARIA TITULAR.

Se deja constancia que se dio cumplimiento a lo dispuesto en el inciso final del art. 162 del C.P.C. en Santiago, treinta de Agosto de dos mil trece

Santiago, veintiuno de noviembre de dos mil catorce.

Vistos:

Se reproduce la sentencia en alzada de fecha treinta de agosto de dos mil trece y que rola a fojas 970 de autos con excepción de sus considerandos 33° y 34° y sus resolutive III y IV, los que se eliminan, y se tiene además, presente:

PRIMERO: Que, el artículo 54 de la Ley N°19.496 Sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, señala: **“La sentencia ejecutoriada que declare la responsabilidad del o los demandados producirá efecto erga omnes, con excepción de aquellos procesos que no hayan podido acumularse conforme al número 2) del inciso final del artículo 53, y de los casos en que efectúe la reserva de derechos que admite el mismo artículo”.**

SEGUNDO: Que, en el presente caso no se dieron las excepciones señaladas en el artículo anterior, por lo cual, procede señalar que la sentencia de autos tiene efecto erga omnes.

TERCERO: Que, se ordena, con cargo a la demandada, la publicación de esta sentencia en extracto, en el Diario Oficial, para los efectos señalados en el artículo 54 de la Ley N°19.496

Atendido lo expuesto, disposiciones legales citadas y, en especial el artículo 186 y siguientes del Código de Procedimiento Civil, se declara:

Se confirma la sentencia apelada de fecha 30 de agosto de dos mil trece escrita a fojas 970, con las siguientes declaraciones:

1.- se condena a la demandada a devolver a todos los consumidores los costos que asumieron para adquirir boleto de avión y no pudieron hacer usos del mismo a contar del 15 de diciembre del año 2000.

2.- se condena a la demandada a pagar a cada uno de los afectados que se encuentren en las condiciones señaladas en los considerandos anteriores, la

suma de \$500.000 (quinientos mil pesos) como indemnización a los perjuicios sufridos.

3.- se condena en costas a la demanda.

Redacción señor Cruchaga

Regístrese y Devuélvase

Ingreso N°855-2013

Dictada por la Novena Sala de la Corte de Apelaciones de Santiago, presidida por la ministra señora Soledad Melo Labra e integrada por la Ministro Suplente señora Ana Cienfuegos Barros y por el Abogado Integrante señor Angel Cruchaga Gandarillas.