

FOJA: 344 .- .-

NOMENCLATURA : 1. [40]Sentencia
JUZGADO : 17^o Juzgado Civil de Santiago
CAUSA ROL : C-956-2015
CARATULADO : PLUMA LINEAS AEREAS URUGUAYASS.A
AGENCIA EN CHILE / PLUMA LINEAS AEREAS URUGUAYASS.A
AGENCIA EN CHIL

Santiago, treinta de Junio de dos mil quince

Vistos:

A fojas 39 comparece don Juan Antonio Peribonio Poduje, abogado, Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor, domiciliado en calle Teatinos N° 50, Piso 7, comuna de Santiago, 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 Pluna Aerolíneas Uruguayas S.A, del giro de su denominación, Rut 59.062.450-0, representada legalmente por don Eugenio Cox, cuyos Rut y profesión ignora, ambos domiciliados en calle Alfredo Barros Errázuriz 1954, Of, 1302, comuna de Providencia, o bien representada en conformidad con lo dispuesto en el inciso tercero del artículo 50 C en relación al artículo 50 D, ambos de la LPC, esto es, presumiendo que representa al proveedor y que en tal carácter lo obliga, la persona que ejerce habitualmente funciones de dirección o administración por cuenta o en representación del proveedor.

Señala que Pluna Aerolíneas Uruguayas S.A., en su calidad de empresa de servicios de transporte aéreo de pasajeros, es demandada por incumplir las normas de protección a los derechos de los consumidores, al no informar de manera veraz y oportuna la deficiente situación en la que se encontraba, la que en definitiva la llevó a suspender unilateralmente sus operaciones, incumpliendo como consecuencia las obligaciones de transporte aéreo contratadas y pagadas por cientos de consumidores, a

quienes no ha ofrecido alternativas concretas de solución, causándoles con su actuar negligente un evidente menoscabo, lo que a todas luces constituye expresas infracciones a los artículos 3 letra b, 12 y 23 de la LPC.

Agrega que el Servicio Nacional del Consumidor, tomó conocimiento del hecho público y notorio consistente en la suspensión de las operaciones de la aerolínea demandada, de la cual dieron cuenta diversas notas de prensa, así como también los reclamos de los consumidores afectados.

Indica que dicha situación, fue confirmada por dos comunicados oficiales del propio proveedor, emitidos con fechas 5 y 6 de julio de 2012.

En dichos comunicados se expresaba que Pluna Líneas Aéreas Uruguayas S.A., anuncia que ha resuelto la suspensión de todos sus vuelos de forma indefinida, en función de que la situación económica – financiera de la empresa hace imposible asegurar una adecuada operación. La empresa asignará todos sus recursos disponibles para contactar a los pasajeros afectados por estas circunstancias a efectos de buscarle la mejor solución posible. Sin perjuicio, les solicita contactarse a través de call de Pluna en cada país, indicando a Uruguay, Argentina, Brasil, Chile y Paraguay.

Menciona que esta decisión se adoptó en atención al deficiente estado económico de la aerolínea, la cual arrastraba desde hace tiempo graves problemas financieros, los cuales se hicieron insostenibles, repercutiendo en la suspensión unilateral de sus operaciones. Hace saber que según se ha informado en la prensa, Pluna registró pérdidas por más de 100 millones de dólares entre los años 2007 y 2012, por la caída en la venta de pasajes, el alto precio del combustible y problemas de tráfico aéreo.

Advierte que en mérito de lo anterior, el Servicio Nacional del Consumidor, remitió oficio a la Junta de Aeronáutica Civil (JAC) a efectos de recabar mayor información sobre lo acontecido, es así como dicha entidad emite respuesta con fecha 10 de julio de 2012 en la cual señala que efectivamente la jefa de base de la demandada en Chile, Sra. Verónica Castillo, les comunicó la suspensión de todos los vuelos a partir del 06 de julio de 2012. Adicionalmente la JAC, informa que los canales de atención a los pasajeros afectados, propuestos por PLUNA, no están resultando efectivos, por cuanto el call center se encuentra colapsado, ante lo cual le solicitan la habilitación de un correo electrónico para la recepción de reclamos, lo que no fue implementado.

Hace presente que las autoridades uruguayas, anunciaron el pasado lunes 09 de julio de 2012, que se iniciará el proceso de quiebra de la aerolínea, el cual involucrará el remate de las aeronaves de su propiedad.

Expone que dicha situación está afectando a cientos de consumidores chilenos quienes se ven en la imposibilidad de transportarse a los lugares a los que debía trasladarlos la demandada según los tickets de vuelo adquiridos y oportunamente pagados.

Advierte que la empresa solo ofreció a los pasajeros afectados la posibilidad de comunicarse con su call center, el cual no resultó ser efectivo, porque estaba colapsado, y porque en definitiva PLUNA ha informado no estar en condiciones de brindar soluciones concretas.

Hace saber que los hechos relatados precedentemente, a su juicio constituyen abiertas infracciones a los artículos que a continuación se detallan y que más adelante serán abordados con profundidad. Transcribe textualmente los artículos 3, 12 y 23 de la Ley del Consumidor.

Destaca que la infracción al deber de información del artículo 3 letra b, contiene uno de los derechos básicos de los consumidores, como lo es el derecho a recibir información veraz y oportuna relativa a los

bienes y servicios. Como contrapartida la consagración de este derecho genera en el proveedor la obligación legal de proporcionar a los consumidores toda la información y antecedentes necesarios para que estos puedan tomar una adecuada decisión de consumo, sobre la base de un total conocimiento y una cabal comprensión de todos los aspectos que envuelve y/o que envolverá la relación de consumo.

Precisa que lo anterior es de tanta relevancia que el fenómeno de las asimetrías en la información, fue uno de los elementos que hicieron surgir la normativa de protección a los consumidores, como una forma de equiparar el desequilibrio existente entre la plena información que maneja el proveedor, en su calidad de profesional del servicio que presta y por otra parte la reducida información con la que cuenta el consumidor.

Sostiene que la demandada incumplió este imperativo legal, puesto que pese a que conocía o debía conocer con anterioridad el mal estado de su negocio, continuó vendiendo pasajes a los consumidores, sin siquiera informarles dicha situación, lo que representaba un antecedente más que esencial a la hora de decidir contratar o no los servicios que se ofrecían, muy por el contrario la demandada siguió con la venta de pasajes, obligaciones que en definitiva, y como era posible prever para ésta, no pudo cumplir. Agrega que respecto de los tickets de vuelo que ya había vendido con anterioridad no adoptó medidas preventivas tendientes a evitar los perjuicios que en definitiva terminaron sufriendo los consumidores.

Dice que este incumplimiento, se presenta no sólo en la etapa precontractual, sino que además se verifica actualmente, ya que luego de la suspensión unilateral de sus servicios, la demandada no ha proporcionado adecuadamente información a los consumidores, y que como se señaló sólo emitió dos escuetos comunicados de prensa y habilitó un sistema de Call Center, el cual fue colapsado por los usuarios, según informó la JAG a este servicio. Esto coloca a los consumidores afectados

en una situación de total incertidumbre, a causa de un proveedor que con negligencia ha dejado de suministrarles la orientación necesaria.

Indica que todo lo anterior representa una clara infracción a lo dispuesto en el artículo 3 letra b de la LPC.

Añade que el artículo 12, plasma en materia de protección de los consumidores el principio de la fuerza obligatoria de los contratos, consagrado en el artículo 1545 del Código Civil. En este sentido el proveedor se encuentra obligado a respetar durante toda la ejecución del contrato, los términos, condiciones y modalidades bajo las cuales se pactada la prestación del servicio.

Expone que en los contratos de autos la obligación principal y esencial del proveedor era transportar a los consumidores en los términos, plazos y fechas estipulados, lo que no se hizo, pues suspendió unilateralmente sus operaciones, incurriendo así en infracción al artículo 12 de la LPC.

Agrega que como contrapartida, los consumidores cumplieron de manera anticipada la obligación principal que para ellos significa el contrato, esto es, pagar el precio por el servicio, ante lo cual resulta injusto y ampliamente reprochable el que como contraprestación no reciba nada. Esto ha sido recogido por la denominada teoría del enriquecimiento sin causa.

Precisa que se desprende del contrato de prestación de servicios, que pesa sobre el proveedor la obligación de mantenerse siempre en condiciones de prestar a los consumidores los servicios comprendidos en su giro, para lo cual debe adoptar todas las medidas necesarias destinadas a evitar la ocurrencia de eventualidades que le impidan cumplir con este imperativo legal. En el caso la demandada no dio cumplimiento a su obligación, por cuanto pese a tener pleno conocimiento del mal estado de

sus negocios, igualmente continuó vendiendo los pasajes, que generaban obligaciones que en definitiva no podría cumplir.

Además señala que se da en la especie la infracción al deber de profesionalidad consagrado en el artículo 23, en donde en se calidad de profesional del servicio que ofrece y presta a los consumidores, la ley impone al proveedor la obligación de actuar con toda la diligencia necesaria evitando causar menoscabo a los consumidores.

Advierte que la demandada incurrió en abierta contravención a la disposición legal citada, ya que, tuvo un actuar poco cuidadoso, lo que termina ocasionando un menoscabo evidente a los consumidores afectados.

Indica que la no entrega de información veraz y oportuna, el no respeto de los términos contractuales, y la negativa a prestar el servicio, manifiestan un comportamiento negligente del proveedor, el cual conociendo sus obligaciones y estando en condiciones de cumplirlas, no lo hace, irrogando un claro perjuicio a los consumidores que concurren a la relación de consumo con la confianza en la calidad de profesional del proveedor, expectativa que en definitiva es defraudada, configurándose una clara infracción al artículo 23 de la LPC, la que debe ser sancionada.

Dice que nuestra jurisprudencia ha sido clarificadora: “Que en consecuencia, habiéndose probado que el consumidor no fue oportuna y completamente informado sobre las características del servicio, lo que en la especie ciertamente constituye una omisión relevante, porque dice relación con el cambio del prestador lo que importa incumplir el deber de informar, y que el servicio de transporte no fue cumplido en la forma indicada al venderse los boletos, habrá de sancionarse a la denunciada por la infracción de haber actuado con negligencia causado menoscabo al prestarse un servicio distinto de aquel que fuera motivo del contrato prevista en el artículo 23 de la ley N° 19.946.

Menciona que en el sentido señalado precedentemente el artículo 3 letra e) de la LPC, 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 lo anterior, resulta claro que el proveedor demandado, al haber causado menoscabo a los consumidores, debía implementar a la brevedad los mecanismos necesarios para proceder a reparar e indemnizar a los afectados, lo que en definitiva no hizo, manteniéndose hasta la fecha los pasajeros en la incertidumbre de no poder continuar los viajes ya iniciados, y con la certeza de que Pluna no dará cumplimiento a los servicios contratados para fechas posteriores al cese de sus operaciones.

Expone que en conclusión, del solo mérito de lo expuesto, se puede afirmar categóricamente que los hechos descritos, se subsumen claramente en las hipótesis infraccionales descritas en los artículos mencionados, lo que hace plenamente procedente el que SS. Declare que la demandada infringió dichas normas legales, condenándola en definitiva al pago del máximo de las multas que para cada una de dichas infracciones establece el artículo 24 de la LPC.

Sobre la naturaleza de la responsabilidad de la demandada, dice que las normas de protección de los derechos de los consumidores, son de responsabilidad objetiva, es decir, no requieren de dolo ni de culpa en la conducta del infractor. Sólo basta el hecho constitutivo de ella, para que se configure y por consiguiente este tribunal condene.

Advierte que la naturaleza objetiva de la responsabilidad, “es consecuencia de la naturaleza profesional de la actividad del proveedor, la que, como justa contrapartida a las ganancias que de ella obtiene, lo obliga a responder de las consecuencias dañosas para terceros que su ejercicio pueda traer consigo (principio de la responsabilidad profesional o

por el riesgo creado, opuesto al tradicional de la responsabilidad subjetiva o por culpa).

Añade que la acción infraccional que regula la LPC, es de orden público, irrenunciable, e incluso puede ser perseguida de oficio por el tribunal.

Analiza también el procedimiento de interés colectivo o difuso, específicamente el artículo 50 de la ley de protección de los derechos de los consumidores, señalando que establece los objetivos de las acciones que se intentan dentro del marco de la ley de la siguiente manera: “Las acciones que derivan de esta ley, se ejercerán frente a actos o conductas que afecten el ejercicio de cualquiera de los derechos de los consumidores. El incumplimiento de las normas contenidas en la presente ley dará lugar a las acciones destinadas a sancionar al proveedor que incurra en infracción, anular las cláusulas abusivas incorporadas en los contratos de adhesión, obtener la prestación de la obligación incumplida, hacer cesar el acto que afecte el ejercicio de los derechos de los consumidores, a obtener la debida indemnización de perjuicios o la reparación que corresponda.

Agrega que la misma disposición, al definir las distintas clases de acciones de tutela del interés, establece que el ejercicio de las acciones puede realizarse a título individual o en beneficio del interés colectivo o difuso de los consumidores.

Textualiza “Son de interés individual las acciones que se promueven exclusivamente en defensa de los derechos del consumidor afectado.

Son de interés colectivo las acciones que se promueven en defensa de derechos comunes a un conjunto determinado o determinable de consumidores, ligados con un proveedor por un vínculo contractual.

Son de interés difuso las acciones que se promueven en defensa de un conjunto indeterminado de consumidores afectados en sus derechos”

En cuanto a los requisitos de admisibilidad, analiza los objetivos del examen de admisibilidad, señalado que el actual artículo 52 de la LPC, establece los requisitos que se han de tener en cuenta para pronunciarse sobre la admisibilidad de la acción intentada, en cuanto señala que “El tribunal examinará la demanda, la declarará admisible y le dará tramitación, una vez que verifique la concurrencia de los siguientes elementos:

- a) Que la demanda ha sido deducida por uno de los legitimados activos individualizados en el artículo 51.
- b) Que la demanda contiene una exposición clara de los hechos y fundamentos de derecho que justifican razonablemente la afectación del interés colectivo o difuso de los consumidores, en los términos del artículo 50” .

Informa que el examen de admisibilidad fue establecido en este procedimiento con el fin de controlar la concurrencia de los elementos formales que justifican ejercer la acción a través del procedimiento de interés colectivo o difuso. Los aspectos de fondo de la acción deducida, sus fundamentos, no son materia del examen de admisibilidad, se revisan y acreditan, una vez ya declarada la admisibilidad y, se fallan en definitiva.

Agrega que respaldando la necesidad de la introducción de la última modificación al procedimiento especial contemplado en el párrafo 2° Título IV de la ley 19.496, introducida por la ley 20.543, publicada el día 21 de octubre del año 2011, nuestra jurisprudencia se ha pronunciado en el siguiente sentido: “Se colige que en la etapa de admisibilidad, el juez debe analizar los requisitos establecidos por el legislador con una visión tendiente a simplificar significativamente la solución de problemas

que afectan intereses colectivos, dando una pronta y eficaz tramitación de dicho trámite, alejándose de cuestiones de fondo u otras cuestiones formales que las exigidas por el legislador, las cuales deben deducirse y promoverse en la etapa procesal pertinente, en el legítimo ejercicio del derecho de defensa de las demandadas de autos.

En cuanto a la concurrencia en el caso de autos de los requisitos referidos, sobre la legitimación Activa del Sernac, argumenta que de conformidad con lo dispuesto en el artículo 51 N° 1 y 4 de la LPC, el Sernac tiene legitimidad para actuar en representación del interés colectivo de los consumidores, es decir, la ley le entrega poderes públicos para asumir la representación del colectivo de consumidores afectados. En las condiciones anteriormente descritas y por expresa disposición legal no requiere acreditar la representación de consumidores determinados del colectivo en cuyo interés actúa” .

Agrega que la citada norma señala que “Cuando se trate del Servicio Nacional del Consumidor o de una Asociación de Consumidores, la parte demandante no requerirá acreditar la representación de consumidores determinados del colectivo en cuyo interés actúa” .

Sobre la exposición clara de los hechos y fundamentos de derecho que justifican razonablemente la afectación del interés colectivo o difuso de los consumidores, en los términos del artículo 50, razona que los antecedentes de hecho y fundamentos de derecho que justifican razonablemente la afectación del interés colectivo de los consumidores, en los términos del artículo 50, fueron precisados y descritos con anterioridad en la demanda, los que por razones de economía procesal da por enteramente reproducidos y como parte integrante de este punto. Sin perjuicio de lo señalado anteriormente, dice que este tribunal debe considerar, que en la especie, no caben dudas que concurren los elementos de hecho y de derecho que justifican razonablemente la afectación del interés colectivo de los consumidores, según la definición

contenida en el artículo 50 inciso 5° , esto es: “las acciones que se promueven en defensa de derechos comunes a un conjunto determinado o determinable de consumidores, ligados con un proveedor por un vínculo contractual” .

Indica que la conducta infraccional de la demandada ha afectado a un número significativo de consumidores, los cuales contrataron, y pagaron, un servicio que en definitiva no se les prestó por un actuar negligente del proveedor, el cual derivó en la suspensión unilateral e intempestiva de sus operaciones.

Finalmente pide que se sirva tener por interpuesta demanda en defensa del interés colectivo de los consumidores en contra de Pluna Aerolíneas Uruguayas S.A., Rut 59.062.450-0, empresa del giro de su denominación, representada legalmente por don Eugenio Cox, ambos con domicilio en calle Alfredo Barros Errázuriz 1954, Of. 1302, comuna de Providencia, por infracción a las normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, Ley N° 19.496, admitirla a tramitación y, declararla admisible, solicitando en definitiva se acceda a cada una de las siguientes peticiones:

1. Que se declare admisible la demanda de autos, por cumplir con todos y cada uno de los requisitos establecidos en el artículo 52 de la LPC y, en consecuencia, se le confiera traslado a la demandada por el plazo de diez días fatales para contestar la demanda, conforme a lo dispuesto en el artículo 52 inciso 2 de la LPC vigente.

2. Que se declare la responsabilidad infraccional de la demandada, toda vez que se ha vulnerado los artículos 3 letra b), 12 y 23, todos de la ley 19.496.

3. Que se condene a la demandada al pago del máximo de las multas estipuladas en la LPC, por cada una de las infracciones, esto es, vulneración de los artículos 3 letra b), 12 y 23 de la ley 19.496; lo

anterior por todos y cada uno de los consumidores afectados, conforme a lo prevenido por el artículo 53 C, letra b) de la LPC, el que dispone: “En la sentencia que acoja la demanda, el juez, además de lo dispuesto en el artículo 170 del Código de Procedimiento Civil, pide que se deberá: b) Declarar la responsabilidad del o los proveedores demandados en los hechos denunciados y la aplicación de la multa o sanción que fuere procedente. La suma de las multas que se apliquen por cada consumidor afectado tomará en consideración en su cálculo los elementos descritos en el artículo 24 y especialmente el daño potencialmente causado a todos los consumidores afectados por la misma situación” .

4. Se ordene la devolución de todo aquello pagado por los consumidores por los servicios de transporte aéreo, que en definitiva no fueron prestados por la demandada, y de todo otro gasto que por concepto de la suspensión debieron o deberán incurrir los consumidores, cifras que deberán ser reajustadas según la variación que experimente el IPC entre la fecha de la suspensión del servicio y la del mes anterior al pago de dicha devolución, más intereses legales desde y hasta igual fecha.

5. Que se condene a la demandada al pago de las indemnizaciones de perjuicios generados a los consumidores con ocasión de las infracciones que motivan la presente demanda.

6. Se determine los grupos y subgrupos de consumidores que se encuentran afectados por las infracciones demandadas, calculando, determinando y decretando las indemnizaciones o reparaciones que procedan en razón de los perjuicios ocasionados, conforme al artículo 51 N° 2 de la LPC.

7. Que se condene en costas, a la demandada.

8. Que se aplique toda otra sanción que sea estimada procedente aplicar en derecho por este tribunal.

A fojas 60, La parte demandante amplía la demanda, en los mismos términos en los cuales fue planteada respecto de Pluna Líneas Aéreas Uruguayas S.A., a Representaciones y Turismo Prime World Limitada, Rut N° 76.032.865-0 representada legalmente por don Eugenio Cox Raby, ignora Rut y profesión, ambos domiciliados en Alfredo Barros Errázuriz N° 1954, oficina 1302, comuna de Providencia, en su calidad de Agente General de Pluna en Chile, frente a los consumidores chilenos, según se acreditará en la etapa procesal respectiva.

A fojas 63 se tuvo por ampliada la demanda en contra de Representaciones y Turismo Prime World Limitada representada por don Eugenio Cox Raby.

A fojas 72, doña Ana Carolina Rodríguez Fleming, consultora especialista, con fecha 05 de septiembre de 2012, viene en hacerse parte en el presente juicio, deduciendo demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de Pluna S.A.

A fojas 84 consta notificación legal de la demanda a Pluna Líneas Aéreas Uruguayas S.A.

A fojas 82, la parte demandante viene en solicitar se sirva tener por rectificadas la demanda de autos, en el sentido de tener por representante legal de la demandada Pluna Líneas Aéreas Uruguayas S.A., al síndico de quiebras Sra. María Loreto Ried Undurraga, domiciliada en Monseñor Nuncio Sotero Sanz N° 100, oficina 205, comuna de Providencia.

A fojas 87 consta notificación a don Eugenio Cox Rabi en representación de Representaciones y Turismo Prime World Limitada.

A fojas 89 comparece doña María Loreto Ried Undurraga, abogado y Síndico Titular de Quiebras, designada en la quiebra de Pluna Líneas

Aéreas Uruguayas S.A, Agencia en Chile, ambos con domicilio en Monseñor Sótero Sanz 100, oficina 205, comuna de Providencia.

Señala que consta en sentencia declaratoria de quiebra de fecha 17 de octubre de 2012 que la sociedad Pluna Líneas Aéreas Uruguayas S.A, Agencia en Chile ha sido declarada en quiebra por resolución emitida por el 17° Juzgado Civil de Santiago, en autos Rol 16.303-2012, caratulados “Pluna Líneas Aéreas Uruguayas S.A Agencia en Chile/ Pluna Líneas Aéreas Uruguayas S.A Agencia en Chile” , y que con fecha 22 de octubre de 2012, efectuó la aceptación del cargo de Síndico Provisional de la presente quiebra. Además agrega que es la actual representante legal de Pluna Líneas Aéreas Uruguayas S.A Agencia En Chile en Quiebra, y solicita que se sirva ordenar que la presente causa sea acumulada al expediente concursal, autos Rol C-16.303-2012, caratulados “Pluna Líneas Aéreas Uruguayas S.A Agencia en Chile” , seguido ante este mismo tribunal.

Añade que en subsidio, contestar la demanda aportando antecedentes que -dice- desvirtúan los dichos afirmados por el Servicio Nacional del Consumidor.

Hace presente sobre el prestador de los servicios y su relación con la fallida, que existen dos sociedades distintas, una de ellas Pluna Líneas Aéreas Uruguayas S.A, persona jurídica constituida y existente conforme las leyes de la República Oriental del Uruguay, y con domicilio en dicho país, la que según información de prensa, ampliamente difundida en este continente, esta sociedad se encuentra hoy bajo administración de la Asociación Uruguaya de Peritos (AUPE), institución que fue designada como síndico en el proceso concursal que se sigue en dicho país.

Precisa que el SERNAC señala que las infracciones a los artículos 3° , 12° y 23° de la ley N° 19.496 habrían sido responsabilidad directa de Pluna Líneas Aéreas Uruguayas S.A., entidad que mantiene el

control directo sobre las operaciones y manejos de los aviones que prestan el servicio de transporte, la venta de los pasajes (que se efectuaban mediante un portal web administrado por dicha sociedad www.flypluna.com), y que en definitiva fue la que tomó la decisión de suspender las operaciones aéreas.

Pero que Pluna Líneas Aéreas Uruguayas S.A, **agencia en Chile**, hoy declarada en quiebra, es una sociedad jurídica diversa, formada en el año 1999, como una agencia en Chile para la atención en nuestro país de los pasajeros aéreos que son transportados por Pluna Líneas Aéreas Uruguayas S.A, en los aviones y con personal de ésta última.

Sobre la Relación de los hechos que dieron lugar a los incumplimientos señalados, dice que según consta del documento “Respuesta a Ord: 12125/ art. Ley 19.496/ Sernac/ Fecha: 09 julio 2012, queda en evidencia que su representada el día 18 de julio de 2012, informó a Sernac, lo siguiente:

“El día martes 03 de julio de 2012, a mediodía se recibió desde **la casa Matriz en Montevideo**, un comunicado vía e-mail, informando que el sindicato de Empleados de Pluna (OFP), había resuelto iniciar un paro de actividades por 48 horas que comenzaría el miércoles 03 de julio de 2012 a las 21:20 horas. El comunicado informaba que dicho paro concluiría el viernes 06 de julio de 2012 a las 12:00 horas, ambas horas de Uruguay.

Apenas fue recibido el comunicado, la oficina de Pluna en Santiago comenzó de inmediato a abocarse a la tarea de tratar de contactar a los pasajeros que se verían afectados y re-acomodarlos en otras líneas aéreas. Esta tarea se realizó en forma eficiente y sin mayores contratiempos. La oficina de Pluna en Santiago permaneció durante la tarde del martes 03 de julio y todo el día miércoles 04 de julio, atendiendo al público normalmente, realizando las tareas mencionadas y preparando el inicio de

los vuelos programados y confirmados para el mediodía del día viernes 06 de julio.

Alrededor de las 19:30 horas del día jueves 05 de julio, estando las oficinas de Pluna en Santiago ya cerradas a la atención de público, se recibió un mail extra-oficial enviado por un ejecutivo el área comercial de la casa matriz de Pluna en Montevideo, en el que se informaba acerca de la decisión que había tomado en esos momentos el Directorio de Pluna. Dicha decisión consistía en suspender indefinidamente todos los vuelos a partir de ese momento. Por lo tanto, no se produciría el reinicio de operaciones programado y confirmado para el día viernes 06 de julio a las 12:00 horas, hora Uruguay.

El día viernes 06 de julio a las 09:00 AM, el personal de la oficina de Pluna en Santiago se constituyó normalmente para iniciar la atención de público y en ese momento se enteró con estupor y profunda sorpresa-también informalmente, pues hasta ese momento no existía comunicación oficial alguna, sino solo rumores y/o lo que se iba sabiendo a través de la prensa en internet- de la suspensión de todos los vuelos de Pluna en forma indefinida.

La sorpresa, incredulidad y falta de información oficial fue tal, que la primera decisión que se tomó fue cerrar la oficina temporalmente hasta obtener una comunicación oficial de la casa Matriz en Montevideo. Se esperaba que la casa Matriz se pronunciara respecto de la situación que se estaba viviendo y se diesen instrucciones sobre cómo proceder.

Dicha información no se recibió en forma oficial, sino hasta solo alrededor de las 16:00 horas de ese viernes 05 de julio, tiempo en que se comenzaron a recibir mails desde la Casa Matriz, con instrucciones de cómo proceder.

A la misma hora aproximadamente, fue publicado el primer Comunicado Oficial en el sitio web www.flypluna.com [...] en el que se

anunciaba la situación y se solicitaba a los pasajeros en Chile dirigir sus consultas al Call center de Montevideo, al número (56-2) 595 28 79 que era la única fuente posible y disponible para solicitar información y requerir de soluciones. La misma instrucción se extendió a todos los países en que vuela Pluna.

Es importante destacar que, esa misma mañana del viernes 06 de julio, no se contó con acceso normal a los sistemas de reservas y operaciones de vuelo, lo que hacía imposible para la oficina de Chile, obtener información básica como para hacer un catastro y dimensionar la cantidad de pasajeros afectados tanto en Chile como en el exterior.

En vista de ello, y aún en pleno estado de shock, la gerencia tomó la decisión de no cerrar la oficina, ni siquiera temporalmente. No importó el hecho de que, hasta ese momento, no existía claridad respecto de lo que estaba aconteciendo. Insiste que lo que se vivía en la oficina, obviamente, era una situación de desinformación y caos total. Contraviniendo las instrucciones extra-oficiales que llegaban desde Montevideo, se mantuvo la oficina abierta, pues la Gerencia y el personal en Chile consideró un “deber moral” atender a los pasajeros afectados, “dar la cara”, contenerlos y entregar la casi nula información con que se contaba.

Deja constancia que la oficina de Pluna en Chile es la única oficina que ha continuado abierta al público ininterrumpidamente hasta el día de hoy, y que lo seguirá haciendo hasta que se reciban instrucciones al respecto desde la Casa Matriz.

La única solución que la casa matriz de Pluna en Montevideo ofreció a los pasajeros afectados, era permitir el regreso a las ciudades de origen solo a aquellos pasajeros que ya habían iniciado el viaje antes del viernes 06 de julio. Dicha posibilidad se haría efectiva solo hasta el 09 de julio de algunas líneas aéreas tales como Aerolíneas Argentinas y Gol,

en la medida que tuviesen cupos disponibles. Todos los demás pasajeros que tuviesen pasajes comprados y reservas para viajar, no accederían a ninguna solución: ni endoso a otra línea aérea, ni devolución del pasaje ni remisión de éste.

Desde el día viernes 06 de julio por la mañana, el personal de Pluna en Chile, ha venido enfrentando serios riesgos de agresiones físicas y extrema presión psicológica por parte de los pasajeros afectados y también por los medios de comunicación que alentaban a los pasajeros a provocar situaciones de interés mediático tales como funas masivas; tomas de oficinas, etc. para que ellos pudiesen cubrir posteriormente con cámaras para sus noticiarios.

Estima importante dejar constancia que el personal de Pluna Chile ha manifestado expresamente que condena decidida y enérgicamente los hechos acontecidos, la forma como estos se desencadenaron y la forma en que la Casa Matriz ha manejado la situación y la falta de respuestas a los pasajeros afectados por tan brutal medida. El personal de Pluna en Chile jamás imaginó que una situación como la que se describe podría llegar a suceder, y, por lo tanto también se siente tan damnificado y profundamente afectado como lo están todos los pasajeros y clientes que confiaron en Pluna como alternativa de transporte para realizar su viaje.

Los días que siguieron, lunes 09, martes 10, miércoles 11, jueves 12 y viernes 13 de julio de 2012, fueron también carentes de información excepto la que se recibió en algunos emails que daban cuenta de algunos convenios que realizó por un par de días el Ministerio de Turismo de Uruguay con Lan, Tam, Aerolíneas Argentinas y Gol, para transportar, en la medida que sus aviones tuviesen cupos disponibles, a pasajeros que ya habían iniciado el viaje antes del 05 de julio y que regresaban a sus países de origen. En Santiago, la oficina de Pluna continuó atendiendo a los pasajeros que se apersonaron en ella, para tratar, en lo posible, de

responder sus consultas e informar lo que se requería y respecto de lo que se tenía en conocimiento.”

Bajo el párrafo de las infracciones reclamadas y la actuación de Pluna Líneas Aéreas Uruguayas S.A Agencia Chile, alude que Sernac señala que su representada habría incurrido en tres hipótesis infraccionales contempladas en la ley, a saber:

Art. 3, letra B, Ley N° 19.496, señalando textual dicho artículo.

Explica que la fallida sociedad Pluna Líneas Aéreas Uruguayas S.A Agencia en Chile en todo momento mantuvo un contacto permanente con sus connacionales afectados por la situación originada por Pluna Líneas Aéreas Uruguayas S.A, siendo además la única agencia a nivel global que continuó atendiendo público, facilitándoles el acceso a la información disponible.

Textualiza el artículo 12 de la ley 19.496

Indica que su representada no es el proveedor de los servicios de transporte aéreo, y cualquier incumplimiento a dicho respecto debe ser perseguido en contra de Pluna Líneas Uruguayas S.A.

Señala textual el artículo 23 de la ley N° 19.496.

Dice que en su escrito de demanda, el Servicio Nacional del Consumidor afirma en forma categórica que “las normas de protección de los derechos de los consumidores, son de responsabilidad objetiva, es decir, no requieren dolo ni de culpa en la conducta del infractor” .

Indica que la norma citada, artículo 23 de la Ley que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, expresamente exige la existencia (y prueba) de NEGLIGENCIA como elemento fundante de la responsabilidad.

Además de insistir en que su representada no es la proveedora de los servicios, en caso alguno, y a la luz del relato citado en el punto 2.2 de esta contestación, Sernac no ha señalado cual sería el actuar negligente de Pluna Líneas Aéreas Uruguayas S.A Agencia en Chile, situación que deberá tenerse especialmente presente al momento de resolverse la Litis.

Señala a modo de conclusión que ha quedado demostrado que su representada Pluna Líneas Aéreas Uruguayas S.A Agencia en Chile, Rol único tributario N° 59.062.450-0, es una sociedad distinta de Pluna Líneas Aéreas Uruguayas S.A (persona jurídica creada bajo la legislación de la República Oriental del Uruguay), y siendo esta última la proveedora de los servicios de transporte de pasajeros, procede que este tribunal deseche la demanda de autos, a efectos de que el Servicio Nacional del Consumidor dirija sus acciones en contra del proveedor que habría infringido las normas contenidas en la ley N° 19.496.

Añade que en defecto de lo anterior, este tribunal deberá tener presente que su representada Pluna Líneas Aéreas Uruguayas S.A Agencia en Chile, en todo momento: a) mantuvo abiertas sus oficinas. B) entregó información a los pasajeros c) respondió los requerimientos del Servicio Nacional del Consumidor; d) no controla, dirige, supervisa ni toma decisión alguna relativa a los vuelos comerciales que cubren la ruta Montevideo/ Santiago/ Montevideo, e) no administra fondos, ni recibe los dineros que los pasajeros pagan por su servicio de transporte, y por último f) se encuentra declarada en quiebra por resolución del 17° Juzgado Civil de Santiago.

Por todo lo señalado, solicita se deseche la demanda de autos, o en su defecto, que las multas aplicadas lo sean en su rango inferior, sin costas.

Finalmente agrega que los actores deberán verificar sus créditos en la quiebra, condicionado a la sentencia que se dicte en el presente juicio,

alegando las preferencias legales inherentes a los mismos, por lo que en el evento de que obtenga sentencia favorable en estos autos, serán pagado en la medida que haya fondos suficientes y de acuerdo a las normas de prelación de créditos establecidos en la ley.

A fojas 112, comparece don Eugenio Cox Raby, chileno, cédula de identidad N° 7.099.723-1, en representación de Representaciones y Turismo Prime World Limitada, y contesta la demanda presentada por el Sernac, en contra de Pluna Líneas Aéreas Uruguayas S.A., de fecha 17 de julio de 2012, la cual fuera ampliada en contra de su representada con fecha 20 de julio de 2012, en razón de lo dispuesto por el artículo 43 de la ley 19.496 sobre protección de los derechos del consumidor, la cual fue notificada a esta parte con fecha 04 de enero de 2013, ante lo cual expone lo siguiente:

Dice que la sociedad Representaciones y Turismo Prime World Limitada, se constituyó por escritura pública otorgada en la notaría de Santiago de don Iván Torrealba Acevedo, con fecha 05 de septiembre de 2008.

Afirma que la sociedad tiene por objeto la representación comercial de toda clase de personas naturales o jurídicas, nacionales o extranjeras, en especial de operadores de turismo y hotelería, así como de aquellas dedicadas al transporte de pasajeros o carga; la comercialización, en cualquiera de sus formas, de pasajes aéreos, marítimos o terrestres y la prestación por cuenta propia o ajena de toda clase de servicios relacionados con la industria turística, hotelera y de transporte de pasajeros o carga por cualquier medio.

Expone que con fecha 30 de diciembre de 2008, la sociedad que representa celebró un contrato con la sociedad Pluna Líneas Aéreas Uruguayas S.A., (en adelante Pluna S.A) con el objeto de intermediar la

venta de pasajes para el transporte de los pasajeros de dicha Línea Aérea.

Indica que el contrato extendió su duración sin que se le haya puesto término por voluntad de ninguna de las partes contratantes.

Señala que dicho contrato constituye el único contrato de agenciamiento o representación de Líneas Aéreas que ha celebrado su representada. Por tanto, las actividades de la empresa se limitaron a la recaudación de dineros por la venta de pasajes aéreos por cuenta de la mencionada Línea Aérea.

Menciona que con fecha 06 de julio de 2012, la empresa recibió por medio de correo electrónico el siguiente comunicado:

Comunicado del Directorio de Pluna líneas Aéreas Uruguayas S.A.

Montevideo, 05 de julio 2012.

“Pluna Líneas Aéreas Uruguayas S.A., anuncia que ha resuelto la suspensión de todos sus vuelos de forma indefinida, en función de que la situación económico-financiera de la empresa hace imposible asegurar una adecuada operación.

La empresa asignará todos sus recursos disponibles para contactar a los pasajeros afectados por estas circunstancias a efectos de buscarle la mejor solución posible.

Sin perjuicio, les solicitamos contactarse a través del call center de Pluna en cada país”

Dice que a partir de dicho momento, la única información de que se dispuso fue la contenida en el mencionado Comunicado.

Señala que el día viernes 06 de julio a las 09:00 am., el personal de la oficina de la empresa se constituyó normalmente para iniciar la

atención de público y en ese momento se enteró de la suspensión de todos los vuelos de Pluna S.A, en forma indefinida.

Sostiene que posteriormente, fue publicado el primer Comunicado Oficial en el sitio web www.flypluna.com, en el que se anunciaba la situación y se solicitaba a los pasajeros en Chile, dirigir sus consultas al Call Center de Montevideo, al número (56-2) 5952579, que era la única fuente posible y disponible para solicitar información y requerir de soluciones. La misma instrucción se extendió a todos los países en que volaba Pluna S.A.

Añade que por lo tanto, de manera repentina y sin poder preverlo, Pluna S.A, efectuó una suspensión de vuelos que importó un incumplimiento de las obligaciones emanadas del contrato suscrito con Representaciones y Turismo Prime World Limitada.

Precisa que asimismo, este hecho significó para Representaciones y Turismo Prime World Limitada, la imposibilidad de continuar desarrollando la única actividad que realizaba la sociedad, esto es, la venta efectuada en el territorio de la República de Chile, del servicio de transporte aéreo de pasajeros que prestaba Pluna S.A., directamente o a través de combinaciones o acuerdos interlineales.

Acota que ninguna comunicación formal fue dirigida a Representaciones y Turismo Prime World Limitada por parte de Pluna S.A.

Agrega que como consecuencia de lo anterior, Representaciones y Turismo Prime World Limitada se encontró en la situación de daño por incumplimiento de contrato.

Manifiesta que la decisión unilateral de Pluna S.A, implicó un daño patrimonial para la empresa toda vez que se vio imposibilitada de desarrollar actividades.

Sostiene que ante la urgencia, con el objeto de evitar un daño patrimonial mayor y ante la falta de comunicación con la Administración de Pluna S.A, y con la sospecha de que las operaciones aéreas se suspenderían, la empresa se vio en la necesidad de poner término anticipado al contrato de arriendo con Stehco Inversiones Sociedad Anónima, de la oficina en que operaba. Esta terminación del citado contrato de arriendo tuvo lugar con fecha 23 de julio de 2012. En el período que medió entre la cesación de las operaciones aéreas y el cierre de las oficinas de atención a público, los empleados de Representaciones y Turismo Prime World Limitada no dejaron nunca de atender al público tratando de orientarlos respecto de la situación de suspensión de vuelos, sin poder entregar más antecedentes que los que disponían, lo que se ha reseñado precedentemente.

Aduce que en vista de ello, y aún en pleno estado de shock, la gerencia tomó la decisión de no cerrar la oficina, ni siquiera temporalmente. No importó el hecho de que, hasta ese momento, no existía claridad respecto de lo que estaba aconteciendo, se vivía en la oficina una situación de desinformación y caos total. Contraviniendo las instrucciones extraoficiales que llegaban desde Montevideo, se mantuvo la oficina abierta, pues la gerencia y el personal en Chile consideró un “deber moral” atender a los pasajeros afectados, “dar la cara”, contenerles y entregar la casi nula información con que se contaba.

Enfatiza en que dejan constancia que la oficina de Representación y Turismo Prime World Limitada, es la única oficina que continuó abierta al público a la espera de instrucciones al respecto desde Uruguay. El personal de Representaciones y Turismo Prime World Limitada jamás imaginó que una situación como la que se describe podría llegar a suceder, y, por lo tanto también se siente tan damnificado y profundamente afectado como lo están todos los pasajeros y clientes que

confiaron en Pluna S.A, como alternativa de transporte para realizar su viaje.

Precisa que con posterioridad, a través de los medios de comunicación se tuvo conocimiento de que la casa matriz de Pluna Líneas Aéreas Uruguayas S.A., en julio de 2012, había solicitado su quiebra en la ciudad de Montevideo, Uruguay.

Explica que a partir de dicho momento se hizo cierto el hecho de que Pluna S.A. no continuaría desarrollando operaciones aéreas y por tanto, sería imposible que la sociedad Representaciones y Turismo Prime World Limitada fuera una sociedad viable desde el punto de vista económico.

Sostiene que teniendo en consideración que no había actividad económica que desarrollar, se hizo necesario proceder a despedir a todos los trabajadores de la empresa. Esta decisión tuvo por objeto impedir que se generaran más gastos y se dañara la situación patrimonial de la empresa y además teniendo en consideración que los trabajadores no tendrían labores que cumplir a partir de esa fecha.

Asevera que a su vez y por resolución de fecha 17 de octubre de 2012, emanada del 17° Juzgado Civil de Santiago, en causa rol C-16.303-2012, se declaró la quiebra de Pluna Líneas Aéreas Uruguayas S.A., como consecuencia derivada de la quiebra de su casa matriz en Uruguay.

Describe la situación patrimonial de la sociedad Representaciones y Turismo Prime World Limitada:

Dice que de acuerdo a lo que puede apreciarse de la descripción realizada precedentemente, la sociedad ha desarrollado servicios durante los últimos cuatro años. Las operaciones de la sociedad fueron desarrollándose con normalidad, en el ámbito del cumplimiento del

contrato antes mencionado. Más aún, se produjo un aumento de las actividades, pues con el tiempo las operaciones de Pluna S.A. fueron expandiéndose, llegando a operar un mayor número de frecuencias, incluidas algunas dentro de Chile, con el consecuente aumento en la venta de pasajes.

Añade que no obstante lo anterior, deberá tenerse en cuenta que la empresa sólo es operativa en la medida en que puede desarrollar su objeto permanentemente pues se trata de una actividad que requiere flujo de dinero para operar normalmente.

Afirma que existe por parte de Representaciones y Turismo Prime World Limitada, la imposibilidad de continuación del giro, al dejar de funcionar Pluna Uruguay y Pluna Agencia en Chile. Ante la existencia de otra empresa que haya acordado con su representada otorgarle la facultad de recaudar fondos por la venta de pasajes aéreos, hoy la empresa es económicamente inviable.

Dice que en relación a las deudas de la empresa, a la fecha y habiéndose, como se indicó precedentemente, adoptado medidas que evitaran un mayor pasivo o deuda, considerando la inviabilidad de la empresa en el tiempo, por las causas señaladas, tales como, término arriendo de oficinas, desvinculación de todo el personal y su pago, etc., el pasivo total de la empresa asciende a la suma de \$56.448.258.

Afirma que es en razón de todo lo anterior, ha solicitado su propia quiebra, con fecha 20 de diciembre de 2012, cuya solicitud recayó en el 23° Juzgado Civil de Santiago, causa rol C-28.816-2012, la cual actualmente se encuentra en tramitación, siendo acompañados a los autos los antecedentes que respaldan la solicitud presentada, frente a la debacle ocasionada por el cierre de Pluna Líneas Aéreas Uruguayas S.A.

Dice que la demandante plantea que Representaciones y Turismo Prime World Limitada, incurrió en el incumplimiento de las normas de la

ley de protección a los derechos del consumidor, específicamente a lo dispuesto en el artículo 43 de la ley 19.496, en calidad de proveedor que actúa como intermediario en la prestación de un servicio, a lo cual señala:

Que se reclama infringir lo dispuesto en el artículo 3, letra b, de la ley 19.496.

Indica que la presente demanda no puede decir relación con la falta de información a los consumidores respecto de los servicios ofrecidos y respecto de las condiciones de prestación de los mismos.

Señala que el precio, el contenido de los servicios, las condiciones de prestación de los mismos es información pública y asimismo, se trata de información que se entregara a cada pasajero.

Enfatiza que esta norma no ha sido incumplida. El incumplimiento de esta disposición tendría lugar si los servicios prestados fueran diferentes a los solicitados o cotizados. Se incumpliría esta norma si los pasajeros no hubieran recibido información respecto de itinerarios, precios o fechas de viaje. Se hubiera incumplido esta norma si los pasajeros desconocieran las condiciones de reembolso de pasajes o de cancelación de vuelos. Se dejaría de cumplir con esta norma si los consumidores desconocieran los itinerarios, la franquicia de equipaje, las prestaciones incluidas en el servicio ofrecido y los costos adicionales por servicios anexos.

Sostiene que nada de lo antes mencionado ocurrió.

Indica que esta demanda no puede ni debe referirse a falta de información. Lo aquí ocurrido es una acción unilateral, y dañosa por parte de la Línea Aérea que intempestivamente y sin anuncio previo suspendió los servicios de manera total. Hace ver que este es un claro caso de incumplimiento de contrato de transporte de pasajeros.

Menciona textual el artículo 12 de la ley 19.496.

Enfatiza en lo referente a un posible incumplimiento de la disposición antes citada, señala que su parte fue contratada por Pluna Líneas Uruguayas S.A., con el objeto de llevar a cabo la recaudación de dineros por la venta de los tickets de vuelo, es por esto que Representaciones y Turismo Prime World Limitada, no es el proveedor de los servicios ofrecidos, no teniendo parte en las condiciones, modalidades y términos de dichas contrataciones, por tanto cualquier incumplimiento de deberes no corresponde sean reclamados a mi representada.

Asevera que como se ha señalado anteriormente, Representaciones y Turismo Prime World Limitada, recibió de parte de Pluna Líneas Aéreas Uruguayas S.A., un comunicado con fecha **06 de julio de 2012**, en donde se le informó sobre la drástica resolución tomada por la compañía, de no continuar prestando sus servicios de transporte aéreo. Dicha decisión fue adoptada unilateralmente y de manera inconsulta y sin consideración alguna con otras empresas que prestaban servicios a Pluna S.A. y sin consideración respecto de los pasajeros.

Dice que en la causa relativa a la solicitud de su propia quiebra de la Sociedad Pluna Líneas Aéreas Uruguayas S.A., Agencia en Chile consta el incumplimiento de las obligaciones con acreedores de la Línea Aérea. Este incumplimiento también se extendió al pago de comisiones por ventas adeudadas a mi representada.

Hace presente que se realizaron todas las gestiones que estuvieron al alcance de su representada, sin tener comunicaciones o solicitudes en ese sentido, de ningún tipo, por parte de Pluna S.A., para ir paulatinamente informando a los afectados, toda vez que Representaciones y Turismo Prime World Limitada, nunca recibió un nuevo comunicado oficial de la compañía aérea.

Explica que por lo tanto quiere dejar constancia que la decisión de suspensión de las operaciones aéreas y el incumplimiento de lo pactado

con los pasajeros se produce en Uruguay. Agrega que más aún, tampoco tuvieron conocimiento anticipado de lo ocurrido, ni información de ninguna especie que hubiere permitido prever el posterior resultado.

Añade que del mismo modo, es necesario dejar en claro que la decisión de no rembolsar los montos pagados por los pasajeros ha sido adoptada en Uruguay. Dice que dichos fondos no se encontraban en su poder por lo que se encuentran ante la imposibilidad de efectuar rembolsos.

Destaca que un recaudador de fondos en la venta de pasajes aéreos no responde por los servicios aéreos pues no es él quien los presta.

Aduce que sostener algún grado de responsabilidad de un vendedor de pasajes o recaudador de fondos implicaría sostener, por ejemplo, que la empresa administradora de una tarjeta de crédito de un supermercado sería responsable por la mala calidad de los productos que allí se venden.

Dice que en la cadena de responsabilidad, un recaudador de fondos no tiene ni puede tener responsabilidad por la no prestación de los servicios ofrecidos.

Indica que Representaciones y Turismo Prime World Limitada es una empresa que no tenía ninguna intervención en la administración de los negocios de Pluna S.A. Dice que su representada no tenía intervención en campañas publicitarias, en fijación de tarifas ni en determinación de itinerarios. Agrega que para poder conocer detalles de las transacciones hechas a través de los otros canales de venta era necesario hacerlo a través del sistema de reservas y operaciones de Pluna S.A.

Afirma que mientras acontecían los hechos en Uruguay, en el sistema computacional de la Línea Aérea Uruguay, existió una restricción total del acceso a los sistemas de reservas y operaciones impuesta por la

casa matriz de Montevideo, impidiendo el acceso a la información de las transacciones hechas a través de otros canales de venta, y así poder dimensionar la cantidad de pasajeros afectados; los puntos en que se encuentran; las fechas de viaje que tenían reservadas, etc.

Agrega que en situación de normalidad, el servicio ofrecido solo podría haber sido mal prestado por la Línea Aérea. Además indica que en situación de anormalidad, como la presente, al Línea Aérea incumplió su obligación con los consumidores cuando dejó de volar.

Alega que su representada es víctima de incumplimiento del contrato. Especifica que conforme se ha informado anteriormente, el cierre de la Línea Aérea generó grandes deudas a su representada, quien desde que le fuera comunicada la noticia, y ante la falta de activos, se vio imposibilitada de continuar operando. Explica que la modalidad de negocios consistía en recaudar dineros, que semanalmente eran entregados a Pluna S.A, señalando que como contrapartida Pluna S.A., pagaba a su representada una comisión por las ventas efectuadas.

Señala textual el artículo 23 de la ley 19.496.

Enfatiza que tal como lo señala la disposición, el menoscabo que se ocasione debe ser producto de un actuar negligente del proveedor de los servicios, situación que en este caso no procede, toda vez que queda demostrado de gran forma, que en el presente caso no existía ninguna información que hiciera presagiar la situación económica en que se encontraba la Línea Aérea, no existiendo en tanto ocultamiento de información o un actuar deliberado por parte de su representada, la cual recaudaba los dineros de manera regular, sin tener ningún antecedente de las decisiones que la compañía tomaría ni de su deficiente situación financiera, por tanto esta parte considera que la reclamación no se encuentra fundamentada en base a los hechos expuestos por la demandante.

Subraya que la situación mencionada en la precipitada disposición solo podría tener lugar en 2 escenarios: 1) Que su representada prestara servicios aéreos o 2) Que su representada tuviera intervención en las decisiones tomadas por la Línea Aérea.

Expone que un hecho que demuestra la actitud de su representada frente a la situación ocurrida: es que con posterioridad a la fecha de cesación de las operaciones aéreas, mi representada procedió a efectuar la devolución de montos recaudados en 3 casos en que los fondos se habían recibido pero no entregado a la Línea Aérea. Por lo tanto, la empresa, mediante esta actuación intentó evitar un daño a pasajeros que eran víctimas de una decisión adoptada por la Gerencia de Pluna S.A. Añade que estos futuros pasajeros eran tan víctimas como su representada. Agrega que los recibos de dinero y finiquitos se acompañan para constancia de la actitud diligente de su representada, que respondió con los dineros que se encontraban en su poder.

Argumenta que si bien las obligaciones laborales de la empresa no son parte ni materia de la presente demanda, le parece necesario destacar que la empresa cumplió con las obligaciones con cada uno de sus trabajadores y durante todo el lamentable período que procedió a la suspensión de los vuelos, actuó de buena fe y tratando de evitar daños a terceras partes.

A fojas 129, se resolvió la acumulación de la causa C-16148-2012 del 21° Juzgado Civil de Santiago a la 16303-2012 de este tribunal, por ser de aquellas comprendidas en la hipótesis jurídica del artículo 70 de la Ley General de Quiebras, por cuanto el fallido es de aquellos contra los que se dirige la acción deducida y a cuyo patrimonio apunta la demanda colectiva por vulneración de interés colectivo de los consumidores.

A fojas 151, se lleva a efecto audiencia de conciliación, la cual no se produce.

A fojas 160, modificado a fojas 172, se recibió la causa a prueba.

A fojas 333 se citó a las partes a oír sentencia.

CONSIDERANDO:

PRIMERO: Que a fojas 39, y por demanda recaída en el 21° Juzgado Civil de Santiago, comparece Juan Antonio Peribonio Poduje, abogado, Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor, quien deduce 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 19.496, en contra de Pluna Aerolíneas Uruguayas S.A, representada legalmente por don Eugenio Cox o bien representada en conformidad con lo dispuesto en el inciso tercero del artículo 50 C en relación al artículo 50 D, ambos de la LPC, esto es, presumiendo que representa al proveedor y que en tal carácter lo obliga, la persona que ejerce habitualmente funciones de dirección o administración por cuenta o en representación del proveedor, todos ya individualizados, fundada principalmente en que Pluna Aerolíneas Uruguayas S.A., en su calidad de empresa de servicios de transporte aéreo de pasajeros, incumplió las normas de protección a los derechos de los consumidores, al no informar de manera veraz y oportuna la deficiente situación en la que se encontraba, la que en definitiva la llevó a suspender unilateralmente sus operaciones, incumpliendo como consecuencia sus obligaciones de transporte aéreo contratadas y pagadas por cientos de consumidores, a quienes no ha ofrecido alternativas concretas de solución, causándoles con su actuar negligente un evidente menoscabo, lo que a todas luces constituye expresas infracciones a los artículos 3 letra b, 12 y 23 de la Ley de Protección al Consumidor.-

SEGUNDO: Que en el segundo otrosí de presentación de fojas 89, comparece la sindico designada en la quiebra de Pluna Líneas Aéreas Uruguayas S.A., doña María Loreto Ried Undurraga, contestando la

demanda interpuesta en contra de su representada, señalado en primer término que su representada es una sociedad distinta de la demandada puesto que ella representa a la filial Chilena la que constituye en una persona jurídica diversa; debiendo además ser rechazada puesto que su mandante con Agencia en Chile, dio cabal y oportuno cumplimiento a las normas que regulan la materia , las cuales se traducen en: entrega de información a los pasajeros; mantuvo abiertas sus oficinas; respondió los requerimientos del Servicio Nacional del Consumidor; no controla, dirige, ni supervisa , ni toma decisión alguna relativa a los vuelos comerciales que cubren la ruta Montevideo/ Santiago/ Montevideo; no administra fondos, ni recibe dineros de pasajeros y por último se encuentra declarada en quiebra.- Finalmente expresa que ante el cumplimiento de un eventual fallo condenatorio los acreedores deberán ajustarse al procedimiento establecido en el artículo 131 de la Ley de Quiebras.-

TERCERO: Que es menester señalar que conforme lo dispone la Ley y en procedimiento concursal seguido ante este Tribunal en causa Rol 16303-2012, Pluna Líneas Aéreas Uruguayas S.A. Agencia en Chile, fue declarada en quiebra, por sentencia de fecha 17 de octubre de 2012.

CUARTO: Que previo al análisis de las supuestas infracciones a la Ley de Protección al Consumidor cometidas por la demandada, es menester señalar y dejar en claro que aun cuando Pluna Líneas Aéreas Uruguayas S.A. Agencia Chile, tenga un Rut distinto al de Pluna Líneas Aéreas Uruguayas S.A, bajo ningún respecto las convierte en personas jurídicas distintas o ajenas, circunstancia que solo cobra relevancia para aspectos tributarios, puesto que la sociedad demandada tiene su casa matriz en Uruguay, tal y como evidencia el propio representante de la sociedad en su escrito de solicitud de quiebra presentado en la causa Rol 16303-2012, en la que precisamente aduce como fundamento de la solicitud concursal de la agencia chilena al “...mal estado de los negocios de Pluna Líneas Aéreas Uruguayas S.A. constituida y existente

conforma las leyes de la República de Uruguay y con domicilio en dicho país” . Por tanto no es lícito que la Agencia Chilena, en esta materia por lo menos, pretenda desligarse, atendido que para que la línea aérea pudiese funcionar en Chile debía hacerlo con un Rut distinto al de la matriz que funcionaba en Uruguay, esencialmente por que debían realizar transacciones de dinero y mantener contacto con organismos chilenos, pero en definitiva se trata de la misma empresa con un mismo y solo patrimonio, tanto es así que todo lo acontecido en Uruguay tuvo un efecto inmediato en la agencia chilena, llevándola finalmente a su quiebra.-

QUINTO: 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.

SEXTO: Que con el objeto de acreditar sus dichos la actora acompañó al juicio las siguientes probanzas: a fojas 3 y siguientes, documentos consistentes en: 1) Impresión computacional de comunicado de prensa de fecha 05 de julio de 2012 extraído de la página web de la demandada; 2) Impresión computacional de comunicado de prensa de fecha 06 de julio de 2012 extraído de la página web de la demandada; 3) Copia simple de oficio N° 12125 remitido por el Servicio Nacional del Consumidor a la demandada con fecha 09 de julio de 2012; 4) Copia simple de oficio N° 12126 remitido por el Servicio Nacional del Consumidor a la Dirección General de Aeronáutica Civil con fecha 09 de julio de 2012; 5) Copia simple de oficio N° 12127 remitido por el Servicio Nacional del Consumidor a la Junta de Aeronáutica Civil con fecha 09 de Julio de 2012; 6) Copia simple de oficio N° 290, por medio del cual la Junta de Aeronáutica Civil, da respuesta a Sernac, con

fecha 10 de julio de 2012, y al cual se adjuntan diversos correos electrónicos y oficios intercambiados entre la JAC y PLUNA, así como de distintos reclamos interpuestos ante la JAC por consumidores afectados;

7) Copia simple de nota de prensa emitida por el portal web de radio Biobío Chile, titulada “Aerolínea Uruguay Pluna anuncia que suspende vuelos por tiempo indefinido”, de fecha 05 de julio de 2012; 8) Copia simple de nota de prensa emitida por el portal web de radio Biobío Chile, titulada “El drama de Pluna Chile: Aerolínea Uruguay pretende endosar vuelos pendientes a LAN”, de fecha 07 de julio de 2012; 9) Copia simple de nota de prensa publicada por El Mercurio on line, titulada “Aerolínea Uruguay Pluna suspenderá sus vuelos”, de fecha 05 de julio de 2012; 10) Copia simple de nota de prensa emitida por el sitio web de Televisión Nacional de Chile, titulada “Aerolínea Pluna se declara en quiebra y anuncia remate de sus bienes”, de fecha 09 de julio de 2012; 11) Copia simple de nota de prensa publicada en la edición digital de diario La Tercera, bajo el título “Aerolínea Pluna se declara en quiebra y anuncian la subasta de sus bienes”, del pasado 09 de julio de 2012; 12) Copia simple de nota de prensa publicada en la edición digital del diario Financiero, bajo el título “Aerolínea Pluna se declara en quiebra y anuncian la subasta de sus bienes”, del pasado 09 de julio de 2012; 13) Copia simple de nota de prensa publicada en la edición digital del diario uruguayo El Observador, bajo el título “Gobierno decidió liquidar Pluna y venden aviones a mejor postor”, del pasado 06 de julio de 2012; 14) Copia simple de nota de prensa publicada en la edición digital del diario uruguayo El Observador, bajo el título “El proyecto para subastar bienes de Pluna”, del pasado 09 de julio de 2012. A fojas 186 y siguientes: 15) Copias de Formulario único de atención a público, copia de ticket de Despegar.com de fecha 25 de junio de 2012, correspondiente a la reserva número 14161231 realizada por Paulo André Steffen para los vuelos Pluna PU 408; PU626, PU 647 y PU 403; 16) Copia de Formulario único de atención de público ingresado

por don Patricio Abarzua Pardo, por suspensión de vuelo ruta Rio de Janeiro- Santiago y, que da cuenta además de la adquisición de un ticket en otra aerolínea para regresar al país, más tarjeta de embarque del mismo afectado emitida por LAN para su vuelos LA 124, y LA 784 y LA 400 de 04 de julio y 12 de julio de 2012 respectivamente; 17) Copia de Formulario único de atención a público , con el traslado de la empresa , correspondiente al reclamo interpuesto ante el SERNAC, por don Nelson Martínez Arredondo , que da cuenta de incumplimiento de transporte aéreo desde Sao Paulo hacia Santiago y compra de pasaje en otra aerolínea; 18) Copias de correos electrónicos del Consumidor Nelson Martínez con la empresa Pluna y LATAM , que dan cuenta de los servicios contratados; 19) Tres copias de formulario Unico de Atención a Público de los consumidores Gabriel Cartes Sánchez; Pablo Arriagada Pavez y don Sebastián Aguila Villagra, todos dando cuenta de incumplimiento de traslado aéreo de la empresa Pluna; 20) Copias de diversos correos electrónicos de confirmación de compras de pasajes de otras líneas aéreas; 21) Copias de correos electrónicos en que se informan ticket electrónicos adquiridos con la empresa Pluna, de compras exitosas de pasajes correspondientes vuelos de la empresa demandada ; 22) Copia de correo electrónico de reserva 3CO5JQ, que da cuenta de la información relevante del vuelo suspendido y cuyo pasajero era don Pablo Arriagada; 23) Guardados en la **custodia N° 2568-2014:** dos archivadores con las copias simples de 715 Formularios Unicos de Atención de Público, correspondientes a los reclamos ingresados por los consumidores afectados que contienen: Numero de caso, Fecha de ingreso del reclamo, datos del consumidor, datos de la empresa reclamada, fecha del hecho, explicación de como ocurrieron los hechos reclamados.-

SEPTIMO: Que tal y como se dejó constancia a fojas 297, también produjo prueba testimonial, consistente en las declaraciones de los testigos don Gabriel Antonio Cartes Sánchez y don Niccolo José Stagno Oviedo, quienes legalmente interrogados, hábiles y sin tacha expresaron

en resumen y en lo estrictamente pertinente, el primero señala haber comprado un pasaje aéreo Santiago. Puerto Alegre con escala en Montevideo, para la fecha 03 de julio de 2012 y regreso el día 08 de julio del mismo año; que al realizar el transbordo en Montevideo, fue reubicado en otra línea área, sin dar mayores explicaciones, llegando finalmente a su destino pero con retraso; cuenta que el día 06 de junio del 2012, estando en Puerto Alegre, Brasil, recibe un correo electrónico en el cual se le informa que su vuelo de regreso se encuentra suspendido, y que se dirija a un número telefónico, en el cual no recibe respuesta ni solución de ningún tipo, debiendo comprar por su cuenta un pasaje en otra aerolínea para regresar a Chile, con dineros que no tenía presupuestado gastar y debiendo regresar antes de lo previsto. Todo lo anterior se encuentra respaldado por la documentación que se le exhibe al testigo y que rola de fojas 205 a 212 de autos.-

Que el segundo, don Niccolo Stagno Oviendo, quien a petición de la demandante realizó un estudio de compensación para ser acompañado a estos autos, sostuvo que la línea aérea incumplió con el deber de dar protección a sus consumidores, suspendiendo unilateralmente sus operaciones aéreas, sin comunicárselo a los perjudicados, los que habían comprado pasajes a Uruguay y Brasil, todos hechos acaecidos en el mes de julio de 2012. Hace presente que para el cálculo de la compensación se utilizaron todos los antecedentes con que contaban, de las que destaca una serie de cotizaciones de pasajes aéreos con itinerario Santiago-Montevideo- Santiago, a partir del sitio Web Despegar.com. Aclara que con los antecedentes revisados se pudo determinar que efectivamente hubo un perjuicio patrimonial generado por el incumplimiento del servicio de transporte aéreo por parte de la aerolínea y por la no devolución íntegra del valor de los pasajes adquiridos por los consumidores a través de la Agencia de ventas de pasajes (Prime Word Ltda.). Detalla además que la compensación promedio estimada para cada pasajero arrojó la suma de \$408.307, cifra que estaría conformada por \$371.180, correspondiente al

valor promedio de los pasajes, más \$25.337 correspondientes a la comisión cobrada por la agencia de viajes, más \$11790, por concepto de reclamos ante los proveedores. Añade que aquellos consumidores que realizaron reclamos ante el SERNAC se deberá compensar adicionalmente a las cifras antes señaladas un monto de 0,15 UTM valoradas a la fecha de la indemnización correspondiente.- El deponente finalmente reconoce la autoría del documento agregado a fojas 179, acompañado por la demandante, denominado “Estudio Compensatorio. Demanda en contra de Pluna Líneas Aéreas Uruguayas S.A. y Representaciones y Turismo Prime Word Ltda.”

OCTAVO: 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.

NOVENO : 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.-

DECIMO: 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.

UNDECIMO: Que en este punto conviene tener presente que según se lee claramente de los documentos aparejados al juicio, de fojas 3 en adelante, con fecha 5 de julio de 2012, Pluna Líneas Aéreas Uruguayas S.A., anuncia que ha resuelto la “suspensión” de todos sus vuelos de forma indefinida, en función de que la situación económica-financiera de la empresa hace imposible asegurar una adecuada operación. Agregando a renglón seguido que la empresa “Asignará todos sus recursos disponibles para contactar a los pasajeros afectados por estas circunstancias a efectos de buscarle la mejor solución posible, sin perjuicio les solicita contactarse a través del call center de Pluna en cada país: Uruguay; Argentina; Brasil; Chile y Paraguay.-

DUODECIMO: Que del mismo modo y según da cuenta copia de fojas 4, con fecha 6 de julio la aerolínea a través de un comunicado anuncia que tras la suspensión de todos sus vuelos en forma indefinida, está realizando “gestiones” para ofrecer alternativas a los pasajeros. Dicen que en forma prioritaria se procurará atender la situación de aquellos pasajeros que están retornando de sus viajes en las fechas del viernes 6 de julio al lunes 9 de julio inclusive, a quienes solicita tomar contacto telefónico, donde se comunicará la alternativa para completar el viaje. Por último se manifiesta que a quienes hubieran planificado sus viajes con fechas diferentes, o estuviesen iniciando los mismos en estas fechas, la empresa no se encuentra en condiciones de brindar soluciones

concretas al momento, por lo cual se sugiere buscar otras alternativas y mantenerse al tanto de futuras comunicaciones. Terminan lamentando las molestias ocasionadas.-

DECIMO TERCERO: Que en concordancia con lo anterior, la demandada Pluna en su escrito de contestación de demanda, manifiesta expresamente que Pluna Líneas Aéreas Uruguayas S.A se encuentra bajo proceso concursal, administrada por la Asociación Uruguaya de Peritos, debido al deteriorado estado financiero en ese país, circunstancia que por los demás es de público y notorio conocimiento.-

DECIMO CUARTO: Que en conclusión a partir del comunicado emitido por Pluna Uruguay, la agencia chilena aun cuando dice haber mantenido abiertas las puertas de sus oficinas durante los meses que siguieron a tal acontecimiento, suspendió todos los servicios aéreos indefinidamente en nuestro país.-

DECIMO QUINTO: Que reafirma lo anterior la abundante documental acompañada al juicio por el actor, referente a los intercambios de mail entre los consumidores afectados y la agencia; la compra de nuevos pasajes aéreos para poder volver a Chile de los mismos, más, como ya se dijo, lo relatado por la propia demandada en su escrito de contestación de fojas 89, como fue también corroborado con lo que comunicaba la prensa escrita en tal fecha, antecedentes que constan a fojas 3 y siguientes, y 26 y siguientes del expediente.

DECIMO SEXTO: Que en su escrito de contestación la demandada se desmarca de cualquier tipo de responsabilidad imputándola directamente a Pluna Líneas Aéreas Uruguayas S.A, afirmando que la agencia chilena solo tomó conocimiento de la suspensión de los vuelos el día 5 de julio, cuando se realizó el comunicado oficial, careciendo de información para asistir de buena forma a los consumidores afectados.

Que en resumen, Pluna Agencia en Chile manifestó públicamente su irresponsabilidad absoluta ante los hechos acaecidos a partir del 5 de julio de 2012, como así también la reparación de los eventuales perjuicios a los pasajeros.-

DECIMO SEPTIMO: Que la circunstancia antes descrita no deja de llamar la atención, puesto que de la documentación acompañada por la demandante, en particular las copias de prensa escrita, se puede observar que a la fecha del comunicado oficial de cese de los vuelos (5 de julio de 2012), era de público y notorio conocimiento que la empresa uruguaya atravesaba por graves problemas económicos, tanto es así que desde un mes antes, específicamente desde el 15 de junio del 2012, esta se encontraba a cargo del mismo Estado Uruguayo, tras la salida del socio mayoritario de la línea aérea, aspectos todos que a todas luces si no revisten el carácter de escandalosos se acercan a ello.-

DECIMO OCTAVO: Que ante tal escenario y siendo la agencia chilena una oficina mas de la uruguaya, donde se encontraba la casa matriz, referido así por la demandada, en su escrito de contestación donde detalladamente relata que todos los pasos y accionar en Chile venían directamente mandatados desde Uruguay, tanto es así que cuando se comunicó la suspensión indefinida de los vuelos, la oficina en la práctica solo se mantenía abierta para no causar más daño a los consumidores, no es razonable creer que la Agencia Chilena se haya mantenido ajena e ignorante acerca del difícil momento financiero y económico por el que atravesaba la aerolínea 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 2012, tal y como quedó demostrado en los antecedentes aparejados al proceso en los que claramente se lee que se compraron pasajes para todos los meses del año 2012.

DECIMO NOVENO: 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.

VIGESIMO: Que así las cosas es posible aseverar que Pluna Líneas Aéreas Uruguayas S.A, o la agencia chilena, 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.

VIGESIMO PRIMERO: 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 la aerolínea demandada , por el contrario y no obstante manejar toda la información acerca de las irregularidades que venían acaeciendo, y de la condicionante que había impuesto el gobierno uruguayo , cual era la eventual compra de un socio minoritario del capital accionario, transacción que finalmente fracasó, 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. Al contrario dicho órgano solo se enteró de la suspensión de los vuelos el día viernes 06 de julio de 2012, tal y como se lee del documento de fojas 5 de autos.-

VIGESIMO SEGUNDO: 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 Pluna, puesto que al publicitar los pasajes vendidos para los periodos posteriores al 05 de julio del 2012, 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 TERCERO: 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. Puesto que como bien se dejó ver en la documental si bien en una primera instancia la aerolínea ofreció solucionar el traslado de los pasajeros que ya se encontraban en viaje, en la práctica ello no ocurrió puesto que como bien

se acreditó en el juicio, con la documentación que los propios consumidores afectados adjuntaron a sus reclamos en el SERNAC, tuvieron que costear por su cuenta y cargo, los pasajes de regreso a Chile, teniendo incluso que modificar las fechas de los vuelos, adelantarlos o retrasarlos.-

VIGESIMO CUARTO: Que amén de los principios señalados huelga señalar que el contrato de transporte aéreo, celebrado entre los consumidores afectados y la aerolínea Pluna Aerolíneas Uruguayas , 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 QUINTO: 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 SEXTO: Que a su turno 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 SEPTIMO: 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 OCTAVO: 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 NOVENO: Que de la conjugación armónica de las normas citadas precedentemente, contrastadas con la documental acompañada, en particular los 2 archivadores con reclamos de los consumidores ante el Sernac; la testimonial, las copias de los ticket de vuelo con sus confirmaciones, no hacen mas que confirmar la existencia de un contrato de transporte aéreo entre Pluna Aerolíneas Uruguayas Agencia Chile y los cientos de pasajeros, cuyos reclamos fueron recibidos por el órgano estatal, evidenciando los mismos antecedentes, el correlativo pago del precio de los mismos a la demandada.

TRIGESIMO: 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 5 de julio del 2012, dejando a algunos a la deriva en países ajenos ; transgrediendo de esta forma abiertamente el contrato de transporte y la Ley de Protección al Consumidor.

TRIGESIMO PRIMERO: Que la demandada pretendió rehuir su responsabilidad y justificar sus incumplimientos en el hecho de ser la agencia chilena una persona jurídica totalmente distinta de la uruguaya, siendo esta última quien sin enterarla habría sorpresivamente anunciado la suspensión indefinida de los vuelos, razón que como se explicó en los considerandos precedentes fue desestimada por este Tribunal, puesto que en síntesis se trata de la misma empresa , con oficinas o agencias en distintos países de Sudamérica, solo para facilitar la venta y coordinación de los pasajes.

Que asentado lo anterior es dable señalar 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, sin dar aviso oportuno a la Dirección de Aeronáutica Civil, todo ello de público conocimiento, como pudo ser advertido por la prensa escrita Uruguaya y Chilena de la época, acompañada al juicio, como en la televisión pública.

TRIGESIMO SEGUNDO: 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 aparejadas al juicio, sin que pueda omitirse el hecho que se trata de pasajes aéreos, los que tienen un alto precio de mercado, traduciéndose 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 TERCERO: 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 plenamente atendibles las peticiones de autos.

TRIGESIMO CUARTO: Que a fojas 60 la demanda fue ampliada en los mismos términos en los cuales fue planteada para Pluna Aerolíneas Uruguayas, a la sociedad Representaciones y Turismo Prime World Limitada, representada también por don Eugenio Cox Raby, y con el mismo domicilio de la Aerolínea, quien actuaba como intermediaria en la venta de pasajes.-

TRIGESIMO QUINTO: Que a fojas 112, Prime World contestó la demanda, señalando que se trata de una sociedad distinta de la Aerolínea y que se enteró de la suspensión de los vuelos el mismo día del comunicado, manteniendo sus puertas siempre abiertas para dar las explicaciones del caso a los consumidores afectados. En definitiva su

contestación sigue las mismas directrices y fundamentos que la de la Aerolínea Pluna Agencia Chile.-

TRIGESIMO SEXTO: Que sin perjuicio de lo sostenido por este Tribunal en lo tocante al desconocimiento, la sorpresa y la supuesta buena fe argüidos por Pluna, fundamentos que se dan por producidos íntegramente en este punto para Turismo Prime World , es necesario citar la norma prevista en el artículo 43 de la Ley 19496, la que dispone que el proveedor que actúe como intermediario en la prestación de un servicio responderá directamente frente al consumidor por el incumplimiento de las obligaciones contractuales, sin perjuicio de su derecho a repetir contra el prestador de los servicios o terceros que resulten responsables.

TRIGESIMO SEPTIMO: Que la norma antes citada es plenamente aplicable para el caso de la demandada Turismo Prime World, quien en su escrito de contestación no solo no desconoce que la venta de pasajes de la línea aérea Pluna era la única actividad que ésta desarrollaba, sino que informa que las actividades de la empresa se limitaron a recaudar dineros por la venta de pasajes aéreos por cuenta de aquella línea aérea, al punto que la suspensión de los vuelos la hizo pedir su quiebra -declarada por sentencia de 28 de junio de 2013-, por lo que en definitiva todo lo razonado en los motivos precedentes en torno a la responsabilidad de Pluna se hace extensible a Turismo Prime World, cuando ella hubiese actuado como intermediaria en la venta de pasajes, sin perjuicio de su derecho a repetición.

TRIGESIMO OCTAVO: Que en razón de lo anterior se acogerá la petición de la actora en cuanto se ordena a las demandadas a devolver a todos los consumidores los costos que asumieron para adquirir boletos de avión y que no pudieron hacer uso del mismo a contar del 05 de julio del año 2012, todo lo cual será verificado por la Sra. Secretaria del Tribunal en la etapa de cumplimiento de la sentencia.

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

CUADRAGESIMO: Que atendido lo dispuesto en el artículo 24 de la Ley de Protección al Consumidor, se impone a Pluna Líneas Aéreas Uruguayas S.A., o a quien sus derechos represente dentro o fuera de Chile, y a Representaciones y Turismo World Limitada 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.

CUADRAGESIMO PRIMERO: Que las cantidades ordenadas pagar deberán enterarse con los reajustes e intereses legales.

CUADRAGESIMO SEGUNDO: 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, 3 bis, 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 40, ampliada a fojas 60, declarándose que Pluna Líneas Aéreas Uruguayas S.A. y a Representaciones y Turismo World Limitada infringieron la ley de Protección al Consumidor.

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

III.- Que se condena a las demandadas al pago del importe de los pasajes aéreos, a todos los consumidores afectados, de la forma descrita en el fundamento 38° .-

IV.- Que por concepto de perjuicios, se condena a las demandadas al pago de \$500.000.- a cada uno de los afectados, de la forma prevista en el motivo 38° .-

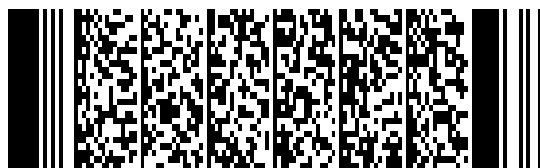
V.- Que se condena en costas a las demandadas.

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 MARIELLA RISOPATRON CERNA, SECRETARIA
SUBROGANTE.

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 Junio de dos mil quince**



01447557795257