

NOTIFICACIÓN: 3º JUZGADO CIVIL DE SANTIAGO, NOTIFICACIÓN 3º JUZGADO CIVIL DE SANTIAGO.

En juicio colectivo caratulado “Servicio Nacional del Consumidor con IBERIA líneas aéreas de España S.A., operadora agencia en Chile”, causa Rol N° C-488-2022, por resolución de fecha 31 de enero de 2022 se declaró admisible la demanda y, luego, por resolución de fecha 18 de abril de 2022, se ordenó publicar el hecho de haberse dado curso y declarado admisible la demanda colectiva interpuesta por el Servicio Nacional del Consumidor (en adelante “SERNAC”), RUT 60.702.000-0, representado por su Director Nacional, Lucas del Villar Montt, domiciliados en Agustinas N°853, piso 12, Santiago, en contra de IBERIA líneas aéreas de España S.A. operadora agencia en Chile (en adelante, “IBERIA”), sociedad anónima de giro de actividades de transporte de pasajeros y carga por vía aérea, RUT N° 59.166.410-7, representada legalmente por su gerente general, doña Carmen Moreira Lage, cédula de identidad número N°25.377.805-9, desconocemos profesión u oficio, ambos domiciliados para estos efectos en avenida Alonso de Córdova N° 5151, piso 20, oficina N° 2002, comuna de Las Condes, Región Metropolitana. Se inició demanda contra de IBERIA por infracción a la normativa sobre protección a los derechos de los consumidores, ya que, a juicio del demandante, el proveedor demandado ha vulnerado los derechos de los consumidores mediante las siguientes conductas: 1) Retiene los montos pagados por los consumidores por concepto de tasas de embarque y, asimismo, retiene las diferencias producidas a favor de todos aquellos que compraron pasajes aéreos con una tasa determinada y cuyo viaje se concretó con posterioridad a la aplicación de las rebajas a las tasas aplicadas desde el 2 de octubre de 2018, de conformidad a lo establecido en el Decreto Supremo N° 424; 2) No informa de manera veraz y oportuna a los consumidores del derecho que estos poseen a solicitar la devolución de los montos correspondientes a la tasa de embarque, ni de la existencia de los saldos que les corresponden por haberse rebajado los valores de las tasas de embarque; 3) Obstaculiza y restringe el derecho de los consumidores a obtener la restitución de los montos pagados por concepto de tasas de embarque y las diferencias producidas por haberse rebajado los valores de las tasas, imponiendo condiciones no informadas o contrarias a la legislación vigente, tales como: 3.1) No disponer de un mecanismo a través del cual los consumidores puedan realizar la solicitud de restitución de las tasas de embarque, como de las diferencias que se pudieran producir, 3.2) Negar, de cara a los consumidores, el derecho que éstos poseen a obtener la devolución de las tasas de embarque que correspondan, 3.3) Cuando -excepcionalmente- acoge la solicitud del consumidor aplica plazos arbitrarios y excesivamente extensos para restituir los montos que corresponden, y que incluso muchas veces incumple y pone de cargo del consumidor los gastos de gestión y/o administración necesarios para su concreción, 3.4) Rehuir de su obligación de restituir las tasas de embarque, delegándola en las empresas intermediarias, pese a que la ley lo responsabiliza directamente como transportador aéreo, 3.5) Prestar un deficiente servicio al cliente; 4) Discrimina arbitrariamente a los consumidores entregando soluciones distintas ante casos idénticos; y 5) Incorpora cláusulas abusivas en sus términos y condiciones. En ese contexto, el SERNAC dedujo en contra de IBERIA las siguientes acciones: 1) Acción contravencional por responsabilidad infraccional del proveedor por incurrir en patente infracción a la Ley N°19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores y otras Leyes Especiales, específicamente, a los artículos: 3 inciso primero letras a), b), c) y e); 16; y 23 de la Ley N° 19.496, y además el artículo 133 C del Código Aeronáutico; 2) Acción de nulidad por declaración de abusividad, en virtud de la aplicación y/o inclusión de cláusulas abusivas en los “Términos y Condiciones” publicitados por el proveedor; 3) Acción in rem verso o de restitución por enriquecimiento injustificado que tiene por objeto restituir a los consumidores los montos pagados por concepto de tasas de embarque y, asimismo, las diferencias producidas a favor de todos aquellos que compraron pasajes aéreos con una tasa determinada y cuyo viaje se concretó con posterioridad a la aplicación de las rebajas a las tasas aplicadas desde el 2 de octubre de 2018, de conformidad a lo establecido en



el Decreto Supremo N° 424; y 4) Acción indemnizatoria, que persigue el resarcimiento de todos los daños patrimoniales y morales causados a todos los consumidores como consecuencia de los hechos, conductas e incumplimientos del proveedor. Junto a lo anterior, se incluye también, el análisis de los daños punitivos que proceden en este caso. En concreto, mediante la parte petitoria de la demanda SERNAC solicita: 1) Declarar admisible la demanda colectiva, por cumplir con los requisitos establecidos en el artículo 52 de la Ley N° 19.496; 2) Que se declare la responsabilidad infraccional de IBERIA por vulnerar los artículos 3 letras a), b), c) y e), 16 y 23 de la Ley N° 19.496 y, el artículo 133 C del Código Aeronáutico; 3) Que, para determinar el monto de las multas, en virtud del artículo 24 de la Ley N° 19.496, US. aplique a IBERIA las circunstancias agravantes descritas en las letras b) y c) del inciso quinto del artículo 24 de la LPDC, o las que a su criterio procedan en este caso, y sin perjuicio de las demás que esta parte se reserva su determinación y prueba para la etapa procesal pertinente; 4) Que, en conformidad a los artículos 24, 24 A y 53 C de la LPC, una vez efectuada la ponderación de las circunstancias atenuantes y agravantes y considerar prudencialmente los criterios establecidos en la ley, US. proceda a aplicar a IBERIA el máximo de las multas que la ley prescribe o las que US. determine por cada una de las infracciones que da cuenta la presente demanda y por cada uno de los consumidores afectados; 5) Que se declare la abusiva y, en consecuentemente nulas todas aquellas cláusulas contenidas en los Términos y Condiciones de IBERIA, a las cuales se ha hecho referencia en el cuerpo de este escrito y cuyo texto se encuentra disponible en el sitio web <https://www.iberia.com/cl/>; 6) Que, teniendo en consideración el reajuste trimestral de tasas y derecho aeronáuticos en moneda nacional establecido en el artículo 4 del Reglamento de Tasas y Derechos Aeronáuticos, aprobado mediante Decreto Supremo N° 172, de 1974, y fijado mediante resoluciones exentas por la Dirección General de Aeronáutica Civil, se ordene que IBERIA restituya el monto total o los saldos respectivos, según corresponda, de las tasas, cargas o derechos aeronáuticos en favor de los siguientes consumidores: a) Todos aquellos que adquirieron pasajes aéreos nacionales e internacionales con IBERIA desde noviembre del año 2014 hasta la fecha en que la sentencia definitiva que lo declare quede firme o ejecutoriada, cuyos viajes no se verificaron por las causales expresadas en el artículo 133 C del Código Aeronáutico; b) Todos aquellos que adquirieron pasajes aéreos nacionales e internacionales con IBERIA con anterioridad al 2 de octubre de 2018, y cuyos viajes se realizaron con posterioridad a esa fecha, producto de lo cual pagaron una tasa de embarque mayor de la que correspondía cobrar al momento en que se concretó el vuelo, todo ello por aplicación del Decreto Supremo N° 424 del 2018, que modificó el Reglamento de Tasas y Derechos Aeronáuticos, aprobado mediante Decreto Supremo N° 172, de 1974; y c) Todos aquellos que adquirieron pasajes aéreos nacionales e internacionales con IBERIA con anterioridad al 1 de septiembre de 2019, y cuyos viajes se realizaron con posterioridad a esa fecha, producto de lo cual pagaron una tasa de embarque mayor de la que correspondía cobrar al momento en que se concretó el vuelo, todo ello por aplicación del Decreto Supremo N° 257 del 2019, que modificó el Reglamento de Tasas y Derechos Aeronáuticos, aprobado mediante Decreto Supremo N° 172, de 1974; 7) Se condene a la demandada a pagar a título de indemnización de perjuicio, todos los daños patrimoniales -incluido el costo del reclamo- y morales causados a los consumidores principalmente a su dignidad, como consecuencia de la infracción al deber de información a los consumidores establecido en la LPDC, en relación al Código Aeronáutico; 8) Que, de acuerdo al artículo 53 C letra c) de la Ley N° 19.496, se aumente en un 25% el monto de la indemnización de perjuicios a que se condena al Proveedor demandado, a título de daño punitivo, por concurrir dos de las circunstancias agravantes a que se refiere el inciso quinto del artículo 24 de la LPDC, en específico aquellas indicadas en la letra b) y c); 9) Condenar al proveedor demandado, al pago de cualquier otra reparación o indemnización que resulte procedente, con ocasión de los perjuicios que causaron a los consumidores por las conductas e incumplimientos en los que ha incurrido el



proveedor demandado según lo expuesto en el cuerpo de esta presentación; 10) Se ordene que las restituciones e indemnizaciones a las que dé lugar, sean enteradas con la aplicación de los respectivos reajustes e intereses corrientes, según lo dispone el artículo 27 de la LPC y las disposiciones generales y que, en lo referente a las restituciones, los reajustes e intereses deberán aplicarse de la siguiente manera: a) Desde el mes de noviembre del año 2014 hasta el mes precedente a aquél en que la restitución se haga efectiva respecto de todos aquellos consumidores que adquirieron pasajes aéreos con IBERIA, cuyos viajes no se verificaron por las causales expresadas en el artículo 133 C del Código Aeronáutico; b) Desde el 2 de septiembre de 2018 hasta el mes precedente a aquél en que la restitución se haga efectiva respecto de todos aquellos consumidores que adquirieron pasajes aéreos con IBERIA, cuyos viajes sí se realizaron, pero que pagaron una tasa mayor de la que correspondía al momento de concretarse el vuelo, por aplicación del DS 424/18 del Ministerio de Defensa (cuya entrada en vigencia fue el 2 de octubre de 2018); y c) Desde el 1 de agosto de 2019 hasta el mes el precedente a aquél en que la restitución se haga efectiva respecto de todos aquellos consumidores que adquirieron pasajes aéreos con IBERIA, cuyos viajes sí se realizaron, pero que pagaron una tasa mayor de la que correspondía al momento de concretarse el vuelo, por aplicación del DS 257/19 del Ministerio de Defensa (cuya entrada en vigencia fue el 1 de septiembre de 2019); 11) Se determine en la sentencia definitiva, y para los efectos señalados en los números anteriores, los grupos y subgrupos de consumidores que fueron afectados por la demandada, conforme a los artículos 51 N° 2, 53 A y 53 C, letra c), todos de la ley 19.496; 12) Se ordene que las restituciones, prestaciones, indemnizaciones y/o reparaciones se efectúen sin requerir la comparecencia de los consumidores afectados, según lo autoriza el penúltimo inciso del artículo 53 C en los casos en que la demandada cuenta con la información necesaria para individualizarlos; 13) Se ordene las publicaciones indicadas en la letra e) del artículo 53 C de la Ley 19.496; 14) Se condene a la demandada al pago de las costas de la causa. Los resultados del juicio empecerán directamente a todos los afectados por los hechos demandados y que fueron descritos en el presente aviso, aunque no se hayan hecho parte en él, salvo que realicen reserva de derechos, en cuyo caso, el plazo para comparecer es de 20 días hábiles, contados desde la fecha de esta publicación. Mayor información en www.sernac.cl y a teléfono 800 700 100. Lo que notifico a los consumidores que se consideren afectados. La Secretaria.



Este documento tiene firma electrónica y su original puede ser validado en <http://verificadoc.pjud.cl> o en la tramitación de la causa.

A contar del 03 de abril de 2022, la hora visualizada corresponde al horario de invierno establecido en Chile Continental. Para la Región de Magallanes y la Antártica Chilena sumar una hora, mientras que para Chile Insular Occidental, Isla de Pascua e Isla Salas y Gómez restar dos horas. Para más información consulte <http://www.horaoficial.cl>