

## AVISO 13° JUZGADO DE LETRAS EN LO CIVIL DE SANTIAGO

Por resolución de fecha 18 de agosto del año 2022, se ha ordenado publicar conforme al artículo 53 de la Ley N° 19.496 (en adelante también LPDC), lo siguiente: En juicio colectivo caratulado “CONADECUS/SKY AIRLINES S.A”, Rol C-10.269-2020, tramitado ante el 13° Juzgado de Letras en lo Civil de Santiago, con fecha 20 de julio de 2020, se declaró admisible demanda colectiva interpuesta por Corporación Nacional de Consumidores y Usuarios de Chile (Conadecus A.C) (también en adelante CONADECUS), RUT N° 75.974.880-8, representada legalmente por don Hernán Calderón Ruiz, constructor civil, cédula de identidad número 6.603.659-6, ambos domiciliados en Valentín Letelier N° 16, comuna y ciudad de Santiago, en contra de Sky Airlines S.A (en adelante también Sky o Sky Airline) sociedad anónima dedicada al giro de aerolíneas, RUT N° 88.417.000-1, representada legalmente por don Holger Paulmann Mast, chileno, casado, ingeniero comercial, cédula nacional de identidad número 10.249.608-6, ambos domiciliados en Avenida del Valle 765 piso 5, Ciudad Empresarial, Huechuraba, Región Metropolitana. Las acciones ejercidas en este juicio se fundan en infracciones a la Ley N° 19.496 y se ejercen en defensa del interés colectivo de los consumidores. El libelo se sustenta en los siguientes antecedentes: Sky Airline, en su calidad de empresa de servicios de transporte aéreo de pasajeros, es demandada con ocasión del flagrante incumplimiento de diversas normas de protección a los derechos de los consumidores en que ha incurrido, por una serie de actuaciones unilaterales y arbitrarias, que resultan abiertamente perjudiciales para los consumidores que han reservado y comprado pasajes aéreos, cuyos vuelos son operados y/o comercializados por Sky y que, producto de las cancelaciones y/o reprogramaciones comprendidas entre el 20 de marzo de 2020 y el 8 de abril de 2020, han sufrido perjuicios patrimoniales y extrapatrimoniales. Tales consumidores han sido víctimas de Sky, quien ha incurrido en una serie de conductas abusivas tendientes a imponer a los consumidores de forma unilateral, arbitraria e injustificada dichas cancelaciones o suspensiones. En síntesis, la empresa se niega a devolver el dinero pagado por los consumidores bajo la excusa de supuestas reprogramaciones, o la entrega de voucher que no satisfacen las necesidades de sus clientes. Las conductas abusivas descritas, importan gravísimas infracciones a la LPDC, tales como: i) Infracción al derecho de la libre elección del servicio, ya que la demandada vulneró dicho derecho a través de la imposición unilateral de términos y condiciones para reprogramar vuelos que en muchos casos resultan completamente inútiles para el consumidor, estableciendo además un plazo arbitrario y al margen de la ley para restituir los dineros pagados. ii) Infracción al derecho básico e irrenunciable del consumidor a ser informados veraz y oportunamente sobre el servicio ofrecido, ya que la demandada dificultó la comunicación con los consumidores, brindando informaciones contradictorias y pese a los esfuerzos de los consumidores por requerir y acceder a la información, fue infructuoso. iii) Infracción al derecho básico e irrenunciable del consumidor de no ser discriminado arbitrariamente, ya que la demandada, sin causa justificada, ha diferenciado entre el día en que se canceló o reprogramó el vuelo a fin de determinar las soluciones, circunstancia que no depende de una determinación del consumidor. En consecuencia, la demandada incurrió en una grave infracción al establecer tratos diferenciados y arbitrarios a cada cliente, sin explicar nunca las razones o criterios para justificar tales discriminaciones. iv) Infracción al derecho básico e



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

Código: WGXGXBHRKGX

irrenunciable del consumidor a la seguridad en el consumo del servicio, la protección de su salud y el deber de evitar los riesgos que puedan afectarles, ya que en contexto excepcional de pandemia, ofreció “reprogramaciones” sólo hasta el 30 de junio de 2021, lo que impone al consumidor la carga de efectuar un viaje en un contexto de gran incertidumbre, exponiéndolos a riesgos de salud. v) Infracción al derecho básico e irrenunciable de reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños, ya que la demandada, no sólo ha cancelado reiteradamente vuelos sin motivo alguno y ofrecido alternativas no pactadas sino que además, se ha negado a reembolsar el precio completo del pasaje. En efecto, se ha limitado a brindar soluciones diferenciadas a los consumidores que no reparan íntegramente el daño ocasionado. vi) Infracción al deber de cumplir con los términos condiciones y modalidades ofrecidas o convenidas con el consumidor en la prestación del servicio, ya que la demandada incumplió los términos y condiciones al no prestar el servicio de transporte aéreo que el consumidor contrató, y pese a que los consumidores cumplieron anticipadamente con su obligación de pago, la demandada se ha enriquecido injustificadamente. vii) infracción al deber de respetar la formación del consentimiento en los contratos celebrados por medios electrónicos, ya que el consentimiento no se entiende formado si no hay un acceso claro a la contratación, y la posibilidad de almacenar e imprimir sus condiciones, así las cosas, hubo gravísimos problemas en el acceso a la información. Asimismo, la poca información entregada, fue contradictoria e incorrecta. viii) Infracción por la negativa injustificada de los servicios en las condiciones ofrecidas, ya que la demandada negó injustificadamente la prestación de sus servicios al cancelar reiteradamente vuelos sin expresar motivo alguno. ix) Infracción al deber de no cobrar un precio superior al informado o publicitado, respecto al cobro de diferencias por reprogramación, ya que la demandada impuso a los consumidores un valor superior al informado por sus servicios, por lo que, para obtener la prestación o un equivalente, los consumidores debían costear una diferencia en la tarifa. x) infracción al deber de entregar información que no induzca a error o engaño al consumidor, ya que la demandada difundió información confusa y en ocasiones falsa, que desde luego indujo al error a los consumidores, y que respecto a los medios que la empresa dispuso para “garantizar” el valor de los pasajes, operaba en el evento que el consumidor renunciara a la devolución del dinero, sometiendo al estrecho plazo impuesto por la aerolínea. Por estas infracciones se solicitaron las máximas multas, haciendo valer las agravantes de responsabilidad infraccional reguladas en la LPDC para obtener multas de mayor entidad. En la parte petitoria se solicita: i) Declarar, conforme al artículo 53 C letra a) de la LPDC, la forma en que los hechos señalados han afectado el interés colectivo de los consumidores que contrataron con Sky; ii) Declarar, conforme al artículo 53 C letra b) de la LPDC, la responsabilidad de Sky Airline S.A. en los hechos señalados y las infracciones incurridas, al haber vulnerado los artículos 3, 4, 12, 17, 17 B, 17 C, 17 D, 17 E, 18, 23, 50, 51 y siguientes de la Ley 19.496; y 127, 133 B, 133 C, 133 F, 142, 147, 172 y 175 del Código Aeronáutico, o la o las infracciones que S.S. considere procedentes conforme a derecho; iii) Condenar, conforme al artículo 53 C letra b) de la LPDC, a Sky Airline S.A. al máximo de las multas que establece la LPDC, por cada una de las infracciones de que da cuenta la presente demanda y por cada uno de los consumidores afectados, tomando en especial consideración los parámetros descritos en los artículos 24, 24 A y 53 C letra b) de la LPDC, o condenar a las multas cuyo monto y forma de cálculo S.S. estime procedentes conforme a derecho; iv) Condenar a SKY AIRLINE S.A. al pago



de las costas de la causa. Por estos hechos, también se ejerció acción de nulidad de cláusulas abusivas por infracción al artículo 16 de la LPDC. Al respecto se solicita: declarar que las estipulaciones son abusivas y nulas y que, en consecuencia, no producen efecto alguno en los contratos celebrados con los consumidores, con expresa condena en costas a la demandada. A su turno, se ejerció acción civil de indemnización de perjuicios en defensa del interés colectivo de los consumidores, con la finalidad que se indemnicen a los consumidores los daños materiales y morales que sufrieron por las conductas de Sky Airline, que fueron denunciadas en la demanda. Al respecto se solicita: i) Condenar a Sky Airline S.A. a la restitución y/o reparación íntegra, conforme al principio *iura novit curia*, de todas las sumas pagadas por cada consumidor afectado, incluyendo el valor del pasaje aéreo, tasas de embarque recaudadas por Sky, tasas o cobros por equipaje y toda otra suma efectivamente pagada por los consumidores, todo ello conforme a lo que S.S. determine de acuerdo al mérito del proceso. ii) Condenar a Sky Airline S.A. a indemnizar el daño emergente señalado, causado a los consumidores, conforme a lo que S.S. determine de acuerdo al mérito del proceso. iii) Condenar a Sky Airline S.A. a indemnizar el lucro cesante señalado, causado a los consumidores, conforme a lo que S.S. determine de acuerdo al mérito del proceso. iv) Condenar a Sky Airline S.A. a indemnizar el daño moral señalado, causado a los consumidores, conforme a lo que S.S. determine de acuerdo al mérito del proceso. v) Condenar a Sky Airline S.A. a pagar al incremento del 25% en el monto de las indemnizaciones que en definitiva S.S. ordene, según lo dispuesto en el artículo 53 C letra c) de la LPDC, conforme a lo que S.S. determine de acuerdo al mérito del proceso. vi) Condenar a Sky Airline S.A. que las restituciones, prestaciones, indemnizaciones y/o reparaciones contempladas en los numerales anteriores se efectúen debidamente reajustadas y con los intereses legales y procedentes, conforme a lo que S.S. determine de acuerdo al mérito del proceso. vii) Determinar en la sentencia definitiva, según corresponda y para los efectos señalados en los números anteriores, los grupos y subgrupos de consumidores que fueron afectados por la demandada, según lo dispuesto los artículos 51 N°2, 53 A y 53 C letra e), todos de la LPDC, conforme a lo que S.S. determine de acuerdo al mérito del proceso. viii) Ordenar que las restituciones, prestaciones, indemnizaciones y/o reparaciones se efectúen sin requerir la comparecencia de los consumidores afectados, según lo autoriza el artículo 53 C letra e) de la LPDC, en los casos en que la demandada cuente con la información necesaria para individualizarlos, conforme a lo que S.S. determine de acuerdo al mérito del proceso. ix) Ordenar las publicaciones indicadas en la letra e) del artículo 53 C de la LPDC, conforme a lo que S.S. determine de acuerdo al mérito del proceso. x) Condenar a SKY AIRLINE S.A. al pago de las costas de la causa. Los resultados del juicio se aplicarán directamente a todos los afectados por los hechos demandados, hayan o no reclamado. Quienes estimen procedente podrán hacer reserva de sus derechos, en un plazo de 20 días hábiles contados desde la fecha de esta publicación. Mayor información en [www.sernac.cl](http://www.sernac.cl) y al teléfono 800 700 100. Lo que notifico a los consumidores que se consideren afectados,

El secretario.



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

Código: WGXGXBHRKGX



**Ana María Parada Arroyo**

Secretario

PJUD

Veinticuatro de agosto de dos mil veintidós  
13:14 UTC-4



Fecha de Publicación, 26 de agosto 2022