

PROCEDIMIENTO	:	Juicio especial para la protección del interés colectivo de los consumidores, contenido en los artículos 51 y ss. de la Ley Nº19.496.
MATERIA	:	Demanda colectiva por vulneración del interés colectivo de los consumidores por inobservancia de la Ley Nº19.496
PATROCINANTE	:	María Jimena Orrego Pastén
C.N.I.	:	8.794.202-3
PATROCINANTE	:	Mauricio Tapia Rodríguez
C.N.I.	:	12.236.011-3
PATROCINANTE	:	Raúl Toro González
C.N.I.	:	15.783.266-2
DEMANDANTE	:	Corporación Nacional de Consumidores y Usuarios de Chile (CONADECUS A.C.)
R.U.T.	:	75.974.880-8
REPRESENTANTE LEGAL	:	Hernán Calderón Ruiz
C.N.I.	:	6.603.659-6
DOMICILIO	:	Valentín Letelier Nº16, comuna de Santiago

DEMANDADO	:	LATAM AIRLINES GROUP S.A.
R.U.T.	:	89.862.200-2
REPRESENTANTE LEGAL	:	Enrique Cueto Plaza
C.N.I.	:	6.694.239-2
DOMICILIO	:	Av. Américo Vespucio N°901, comuna de Renca, Región Metropolitana

EN LO PRINCIPAL: Deduce demanda por infracciones a la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en defensa del interés colectivo; **PRIMER OTROSÍ:** Deduce demanda de nulidad de cláusulas abusivas en defensa del interés colectivo de los consumidores; **SEGUNDO OTROSÍ:** Deduce demanda de indemnización de perjuicios en defensa del interés colectivo de los consumidores; **TERCER OTROSÍ:** Acompaña documentos, en la forma que indica; y, **CUARTO OTROSÍ:** Patrocinio y poder.

S.J.L. en lo Civil de Santiago

HERNÁN CALDERON RUIZ, constructor civil, C.N.I. N°6.603.659-6, presidente de la **CORPORACIÓN NACIONAL DE CONSUMIDORES Y USUARIOS DE CHILE, ASOCIACIÓN DE CONSUMIDORES - "CONADECUS A.C."** y en su representación legal, como se acredita por documento acompañado en el tercer otrosí, ambos domiciliados en calle Valentín Letelier N°16, comuna de Santiago, a S.S. respetuosamente digo:

Que en la representación que detento y atendidas las facultades que le confieren a CONADECUS A.C. los artículos 5°, 8° y ss. y 50 y ss., todos de la Ley

Nº19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores -en adelante también, e indistintamente, la "LPC"-, vengo en deducir **demanda por infracciones en defensa del interés colectivo de los consumidores a través del procedimiento especial regulado en el Título IV de la referida ley**, en contra de **LATAM AIRLINES GROUP S.A.** -en adelante también, e indistintamente, "LAN", "Latam" o "Latam Airlines"-, sociedad anónima dedicada al giro de aerolíneas, representada legalmente por don **ENRIQUE CUETO PLAZA**, ingeniero comercial, ambos domiciliados en Avenida Américo Vespucio Sur Nº901, comuna de Renca, Región Metropolitana; a fin de que S.S. la declare admisible, la acoja y resuelva, en definitiva, que constituyen **infracciones** a la LPC, conforme a los antecedentes de hecho y de derecho que se exponen a continuación.

I. SECCIÓN PRELIMINAR: CONSIDERACIONES COMUNES A LA DEMANDA Y DEMÁS ACCIONES DEDUCIDAS

A. LEGITIMACIÓN ACTIVA DE CONADECUS A.C. PARA ACTUAR EN REPRESENTACIÓN DEL INTERÉS COLECTIVO DE LOS CONSUMIDORES QUE CONTRATARON CON LATAM

Ante todo S.S., la legitimación activa de CONADECUS A.C., para actuar en representación del interés colectivo de los **consumidores que han contratado con Latam**, emana de los artículos 8º letra e) y 51 Nº1 letra b) y siguientes de la LPC. En efecto, el artículo 8º letra e) establece que el objetivo de las asociaciones de consumidores es el siguiente:

"Representar tanto el interés individual, como el interés colectivo y difuso de los consumidores ante las autoridades jurisdiccionales o administrativas, mediante el ejercicio de las acciones y recursos que procedan".

Esta norma debe ser complementada con el artículo 51 Nº1 letra b) de la LPC, que establece lo siguiente:

"El procedimiento señalado en este párrafo se aplicará cuando se vea afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores... 1.- Se iniciará por demanda presentada por: b) Una Asociación de Consumidores constituida, a lo menos, con seis meses de anterioridad a la presentación de la acción, y que cuente con la debida autorización de su directorio para hacerlo".

Como consta en los documentos auténticos que se acompañan en el tercer otrosí de esta presentación, **CONADECUS A.C. es una Asociación de Consumidores que existe desde el 16 de noviembre del 2000 y que cuenta con la debida autorización de su directorio para iniciar esta demanda colectiva en contra de Latam Airlines.**

Como se expondrá, Latam Airlines ha incurrido en graves y múltiples infracciones a los deberes que le impone la Ley N°19.496, lo que ha significado una afectación al interés colectivo de millares de consumidores. Asimismo, dado que la CONADECUS A.C. cumple con la antigüedad y autorización especial exigidas por el artículo 51 N°1 letra b) de la LPC, entonces se encuentra inequívocamente legitimada para entablar las acciones que se deducen en el presente libelo.

B. CONSAGRACIÓN LEGISLATIVA DE LAS ACCIONES INICIADAS MEDIANTE ESTA DEMANDA

Como se sabe, la demanda por infracciones en defensa del interés colectivo de los consumidores está sistemáticamente establecida en la LPC, en sus artículos **1°, 2°, 2°bis, 3°, 4°, 12, 16, 17, 17 B y ss., 17 E, 50 y 51 y ss.**

Ante todo, estas normas establecen una serie de derechos y deberes irrenunciables para un grupo determinado o determinable de personas -los consumidores-, brindándoles una protección que trasciende a las normas del derecho común, general y supletorio. Esta especial protección obedece a que el legislador entiende que las asimetrías existentes en las relaciones de consumo -entre un proveedor profesional y un consumidor lego- no permite una negociación y actuación en

igualdad de condiciones. En este sentido, la Corte Suprema ha señalado que “el objetivo de la Ley N°19.496 de 7 de marzo de 1997 (precedida por la Ley N°18.223 de 10 de junio de 1983 y modificada por las Leyes N°19.955 de 14 de julio de 2004, N°20.543 de 21 de octubre de 2011 y N°21.081 de 13 de septiembre de 2018) es regular las relaciones contraídas entre proveedores y consumidores, determinar las infracciones a la regulación establecida, aplicar las sanciones que corresponda y conocer y juzgar los conflictos que se susciten en la materia, aplicando las sanciones previstas si es procedente. Examinado el contenido, persigue proteger a los consumidores y usuarios ante el estado de inferioridad en que por regla general se presentan ante los proveedores de bienes y servicios, por desequilibrios derivados de insuficiente información, necesidad y premura que impone el tráfico; en suma, confiere a los consumidores y usuarios un conjunto de derechos y facultades tendientes a obtener entre ambas partes unas relaciones más equilibradas”¹.

En el mismo orden de ideas, los derechos básicos de los consumidores son anticipadamente irrenunciables, de conformidad al artículo 4° de la LPC, con el fin de evitar abusos de los proveedores en contra de los consumidores. Así, nuestros tribunales han sostenido que “la normativa que regula el consumo se establece bajo un supuesto de existir asimetría contractual donde es descollante la posición dominante del proveedor, protegiendo al consumidor al hacer irrenunciables anticipadamente los derechos que la ley consagra en su favor”². De igual forma, el SERNAC ha precisado que “en virtud de este principio [Irrenunciabilidad de los Derechos de los Consumidores], los derechos establecidos en la ley de protección de los derechos de los consumidores, no pueden ser renunciados anticipadamente por estos. Lo anterior, debido a que los derechos establecidos en la LPC, son normas de orden público y, por ende, no son disponibles por los consumidores, a lo menos anticipadamente. Este principio, se encuentra íntimamente relacionado con el principio desarrollado en el numeral anterior [Principio de Protección del

¹ Corte Suprema, 27 de diciembre de 2019, Rol N°114-2019 (C. 5°) y también Corte Suprema, 15 de abril de 2019, Rol N°5363-2018 (C°. 4).

² Corte Suprema, 29 de agosto de 2019, Rol N°8735-2018 (C°. 11).

Consumidor], en tanto, lo que busca, es evitar que, en virtud de la asimetría existente entre el proveedor y el consumidor, el primero, termine abusando de este último, obligándolo a renunciar a los derechos que la ley le confiere. Si bien, este principio limita principios fundamentales del derecho privado, como la autonomía de la voluntad, lo hace con la finalidad de resguardar a la parte débil de la relación contractual, lo que da a entender, el carácter de rama autónoma del derecho del consumidor”³.

En un segundo orden de ideas, cabe precisar que las acciones colectivas son aquellas “promovida[s] por un representante (legitimación colectiva), para proteger el derecho que pertenece a un grupo de personas (objeto del litigio), y cuya sentencia obligará al grupo como un todo”⁴. Asimismo, su consagración en la LPC responde al fenómeno comparado denominado “Movimiento internacional de acceso a la justicia de los intereses colectivos”, mediante el cual se insertan las acciones supraindividuales, colectivas o difusas como un mecanismo procesal que apodera a las organizaciones intermedias para efectos de representar a quienes, de manera individual, no pueden defenderse ni ejercer sus derechos en atención a los altos costos de transacción que ello envuelve⁵.

El ejercicio y promoción de esta clase de acciones ha sido puesto de relieve por la Corte Suprema, al sostener que “de lo anterior se puede extraer el principio de participación de los consumidores organizados legalmente, en defensa de los intereses anteriormente aludidos, el cual, no sólo se debe reconocer y permitir, sino que, además, privilegiar, fomentar y ampliar, mediante una interpretación

³ Servicio Nacional del Consumidor, Resolución Exenta N°0100 de 21 de marzo de 2019 que aprueba la Circular Interpretativa sobre el Derecho a la Calidad e Ideoneidad: Régimen de Garantías.

⁴ GIDI, Antonio, *Las acciones colectivas y la tutela de los derechos difusos, colectivos e individuales en Brasil. Un modelo para países de derecho civil*, México, Instituto de Investigaciones Jurídicas, Universidad Nacional Autónoma de México, 2004, pp. 31-33.

⁵ ROMERO, Alejandro, “Aspectos procesales de las acciones para la protección de los consumidores”, en CORRAL, Hernán, *Derecho del consumo y protección al consumidor: estudios sobre la Ley N° 19.496 y las principales tendencias extranjeras*, Santiago, Cuadernos de Extensión, Universidad de Los Andes, 1999, p. 311.

progresiva y no restrictiva”⁶ y, más recientemente, “la protección jurídica de los consumidores es un fenómeno innegable en la realidad legislativa de los últimos decenios en varios países, movimiento dentro del cual se han desarrollado mecanismos procesales para resguardar los denominados intereses supraindividuales, difusos o colectivos, cuyas manifestaciones más evidentes se presentan en el ámbito de la defensa de los derechos de los consumidores. Este derecho apunta a reconocer el rol que los consumidores tienen en la economía, amparándolos ante problemas tales como la publicidad engañosa, la responsabilidad por productos defectuosos o la imposición de cláusulas abusivas”⁷.

C. PROCEDIMIENTO DE INTERÉS COLECTIVO O DIFUSO

En particular S.S., el artículo 50 de la LPC establece el objeto de las acciones en materia de protección de los derechos de los consumidores, en los siguientes términos:

“ Las denuncias y acciones que derivan de esta ley se ejercerán frente a actos, omisiones 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 denuncias o acciones correspondientes, destinadas a sancionar al proveedor que incurra en infracción, a anular las cláusulas abusivas incorporadas en los contratos de adhesión, a obtener la prestación de la obligación incumplida, a hacer cesar el acto que afecte el ejercicio de los derechos de los consumidores, o a obtener la debida indemnización de perjuicios o la reparación que corresponda.”.

Asimismo, esta norma establece que las acciones de tutela del interés de los consumidores pueden ejercerse a título individual o en beneficio del interés colectivo o difuso.

⁶ Corte Suprema, 1 de junio de 2009, Rol N°1297-2008.

⁷ Corte Suprema, 9 de julio de 2018, Rol N°4065-2018 (C°. 6).

"El ejercicio de las acciones puede efectuarse tanto a título individual como en beneficio del interés colectivo o difuso de los consumidores".

Cabe mencionar que este artículo establece **expresamente** que las acciones destinadas a sancionar las infracciones del proveedor, anular cláusulas abusivas y obtener la debida indemnización o reparación, que son las acciones que se ejercen en este libelo, **pueden interponerse mediante acciones colectivas**.

D. OBJETO DEL EXAMEN DE ADMISIBILIDAD: CONTROL DE ELEMENTOS FORMALES Y NO DE FONDO

Por otra parte, el artículo 52 de la LPC establece los requisitos que S.S. ha de considerar para pronunciarse sobre la admisibilidad de la acción deducida, disposición que fue modificada mediante la Ley N°21.081 (publicada el 13 de septiembre de 2018), quedando de la siguiente manera:

"Artículo 52.- 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 cumpla con los requisitos establecidos en el artículo 254 del Código de Procedimiento Civil, los que sólo se verificarán por el juez, sin que puedan discutirse en esta etapa".

En consecuencia, en el procedimiento de defensa del interés colectivo o difuso, el **nuevo** examen de admisibilidad fue establecido con el fin **exclusivo** de controlar la concurrencia de esos dos **elementos formales** de las acciones. **Los aspectos de fondo de la acción deducida y sus fundamentos no son materia del examen de admisibilidad.**

Lo expuesto emana con claridad de la historia de la Ley N°21.081, publicada el 13 de septiembre de 2018, que modificó el artículo 52 de la Ley N°19.496 en la forma

descrita. El objetivo de esta modificación fue establecer un **examen de admisibilidad expedito, limitándolo a los aspectos formales, sin analizar el fondo de la acción deducida.**

Así se infiere inequívocamente del texto de la ley y de su historia fidedigna.

Así por ejemplo, en el Informe de Comisión de Constitución de la Cámara de Diputados, de 6 de mayo de 2015, “el diputado señor Chahín... destacó que una de las causas de la frustración de los consumidores es la **demora de las causas en el examen de admisibilidad**. El procedimiento propuesto en la indicación [del asesor de la Fundación Jaime Guzmán, señor Héctor Mery, que manifestó que resultaba preferible que el control sobre la admisibilidad de la demanda, en cuanto a determinar si el sujeto está o no legitimado para entablarla, se haga al inicio del procedimiento y no en la sentencia definitiva] es extremadamente engorroso, por lo que, de aprobarse, puede aumentar dicha frustración”. Asimismo, el Director del Servicio Nacional del Consumidor de entonces, don Ernesto Muñoz, sostuvo que “la jurisprudencia ha compartido el criterio que recoge el texto del mensaje. En varios fallos la Corte Suprema ha establecido que la admisibilidad no se refiere al fondo del asunto”⁸. Lo expuesto fue reiterado en el Segundo Informe de Comisión de Economía del Senado, de 21 de junio de 2017, en el siguiente sentido: “representantes del Ejecutivo explicaron que la indicación N°141 propone modificar el artículo 52, en un doble sentido: **a) Estableciendo que en la fase de admisibilidad sólo se revisarán los requisitos de la demanda, sin que puedan discutirse en esta etapa del juicio... La mesa de asesores propuso su aprobación, toda vez que la norma propuesta por esta indicación evitará la dilación del procedimiento en la fase de admisibilidad de la demanda, acotando esta etapa a la verificación de requisitos formales**”⁹.

⁸ Primer Trámite Constitucional: Cámara de Diputados. Informe de Comisión de Constitución, de 6 de mayo de 2015, Sesión 22, Legislatura 363, pp. 86-87.

⁹ Segundo Trámite Constitucional: Senado. Segundo Informe de Comisión de Economía, de 21 de junio de 2017, Sesión 40, Legislatura 365, p. 52.

En consecuencia, resulta hoy prístino que el objeto del examen de admisibilidad establecido en LPC se refiere únicamente al cumplimiento de requisitos de forma, que se verifican en el presente libelo, como se expone en los párrafos siguientes.

E. REQUISITOS DE LA ACCIÓN EN DEFENSA DEL INTERÉS COLECTIVO: LEGITIMACIÓN ACTIVA Y REQUISITOS DEL ARTÍCULO 254 DEL CÓDIGO DE PROCEDIMIENTO CIVIL

Expuesto lo anterior, el artículo 52 de la LPC establece los dos únicos requisitos formales de admisibilidad que debe satisfacer la demanda colectiva: **(i)** Que la demanda haya sido deducida por uno de los legitimados activos individualizados en el artículo 51; y, **(ii)** Que la demanda cumpla con los requisitos establecidos en el artículo 254 del Código de Procedimiento Civil, los que sólo se verificarán por el juez, sin que puedan discutirse en esta etapa.

(i) Legitimación Activa de la Corporación Nacional de Consumidores y Usuarios de Chile, Asociación de Consumidores -CONADECUS A.C.-

Como se expuso, CONADECUS A.C. cuenta con legitimación activa para accionar en representación del interés colectivo de los consumidores que han sido afectados por las graves y reiteradas infracciones en que ha incurrido **Latam Airlines**, en atención a que cuenta con la antigüedad mínima exigida por la Ley y con la debida autorización de su directorio para hacerlo. Ambos hechos se acreditan fehacientemente a través de los documentos acompañados en el tercer otrosí de esta presentación.

(ii) La demanda cumple con los requisitos establecidos en el artículo 254 del Código de Procedimiento Civil

Como se ha expuesto, los requisitos de admisibilidad de estas acciones en la LPC son, en el presente, únicamente los **formales** previstos en el artículo 254 del Código

de Procedimiento Civil, que en este libelo se cumplen a cabalidad como se expone a continuación:

- 1) Se designa el tribunal ante quien se entabla.
- 2) Se contiene el nombre, domicilio y profesión u oficio del demandante, de la persona que lo representa, y la naturaleza de la presentación.
- 3) Se contiene el nombre, domicilio y profesión u oficio del demandado.
- 4) Se efectúa una exposición clara de los hechos y los fundamentos de derecho en que se apoya. En efecto, en este escrito se ejercen acciones sustentadas en los argumentos de hecho y de derecho que se exponen clara y fundadamente, y que permiten concluir, inequívocamente, la existencia de infracciones a los derechos de los consumidores por parte de Latam Airlines, la imposición de cláusulas abusivas y la generación de perjuicios patrimoniales y morales a sus usuarios.
- 5) Se contiene una enunciación precisa y clara, consignada en las conclusiones de las peticiones que se someten al fallo del tribunal. Efectivamente, S.S. apreciará que las peticiones están deducidas precisa y claramente en las conclusiones de este escrito, relativas a cada una de las acciones que se deducen.

En consecuencia, el presente libelo cumple con los requisitos formales establecidos por el artículo 254 del Código de Procedimiento Civil.

F. DEBERES GENERALES Y ESPECÍFICOS DE CONDUCTA EXIGIDOS POR LA LEY N°19.496 A LOS PROVEEDORES (LATAM)

Como es de conocimiento de S.S., los deberes generales y específicos de conducta exigidos por la LPC a los proveedores fueron establecidos como un mecanismo para proteger al consumidor lego de los eventuales abusos, incumplimientos e infracciones que podría sufrir a consecuencia de los actos del proveedor profesional. Asimismo, su especial aplicación surge por la condición del derecho del consumo

como una rama autónoma y de excepción, en contraposición al derecho privado clásico. Ambos puntos serán tratados a continuación.

(i) Establecimiento de deberes de conducta del proveedor profesional como forma de proteger al consumidor lego

El concepto de “**consumidor**”, propio de la ciencia económica, se encuentra actualmente jurídicamente delimitado y determinado por el artículo 1 N°1 de la LPC, que lo define en los siguientes términos:

“Consumidores o usuarios: las personas naturales o jurídicas que, en virtud de cualquier acto jurídico oneroso, adquieren, utilizan, o disfrutan, como destinatarios finales, bienes o servicios”.

Por su parte, el artículo 1 N°2 de la LPC ha definido a los “**proveedores**” como:

“Proveedores: las personas naturales o jurídicas, de carácter público o privado, que habitualmente desarrollen actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución o comercialización de bienes o de prestación de servicios a consumidores, por las que se cobre precio o tarifa”.

De estos conceptos, inequívocamente se concluye que el consumidor es el destinatario de un proceso económico, amparado por un contrato y por derechos tutelados por la ley, que adquiere bienes y/o servicios para sí, **no siendo un profesional** en las materias relativas a los bienes y/o servicios que consume y que consigue de otro -el **proveedor**- que **sí es profesional**.

En primer lugar, el carácter profesional del proveedor emana de la habitualidad en el desarrollo de su giro y de los diversos deberes que le impone la ley (que se extraen del artículo 3° y 24 de la LPC) cuyo incumplimiento deriva en su responsabilidad infraccional. En este sentido, cobra capital importancia el artículo 24 de la LPC, que establece el “**deber de profesionalidad**” del proveedor como un “**parámetro objetivo**” que debe considerar prudencialmente el juez. Es decir, al proveedor le

grava un deber de profesionalidad que debe observar. Al respecto, nuestra jurisprudencia ha fallado que “la naturaleza jurídica de tal responsabilidad infraccional, constituye una de carácter objetivo, la cual deviene de la naturaleza profesional de la actividad del proveedor. Esto es, como justa contrapartida a las ganancias que ella obtiene, obliga a la demandada a responder de las consecuencias dañosas para terceros, que su ejercicio pueda traer consigo, como reminiscencia del principio de la responsabilidad profesional o por el riesgo creado, lo cual se encuentra consignado en el artículo 24 de la Ley de Protección al Consumidor, donde la relevancia infraccional, se encuentra encasillada en parámetros objetivos que definen el deber de profesional del proveedor”¹⁰.

A su vez, también es fundamental el artículo 23 de la LPC, que si bien no es expreso al consagrar el deber de profesionalidad del proveedor (como sí lo hace el artículo 24), inequívocamente subyace en él, al exigirle que **no actúe con negligencia** ni cause un menoscabo al consumidor **debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio**.

En este sentido, el SERNAC ha interpretado que: “Toda empresa, grande, mediana o pequeña, que decide ofrecer y comercializar productos o servicios y participar en un mercado, debe hacerlo en un marco de profesionalidad, es decir, que todo proveedor debe tomar los resguardos necesarios para evitar errores, fallas o deficiencias de cualquier naturaleza, de manera tal que se encuentre en condiciones de cumplir de cara a los consumidores con los términos de sus ofrecimientos”¹¹.

En segundo lugar, el carácter **profesional** del proveedor emana del fundamento mismo de la Ley N°19.496, y **se vincula directamente también con la defensa del interés colectivo**. Como se expuso, la LPC fue dictada para proteger al

¹⁰ Corte de Apelaciones de Arica, 5 de abril de 2017, Rol N°14-2017 (C°. 4).

¹¹ Servicio Nacional del Consumidor, Resolución Exenta N°0186 de 21 de marzo de 2019 que aprueba Circular sobre Ticketeras y Productoras, pp. 4-5.

consumidor del eventual abuso del proveedor, dadas las asimetrías existentes entre ellos. La habitualidad en el giro y el conocimiento en el bien o servicio ponen al proveedor en una situación privilegiada, esto es, la de un profesional, que se relaciona con un lego -el consumidor- del que podría abusar por su mejor posición. Sobre la materia, el SERNAC ha sostenido que “la **habitualidad** ha sido entendida como una reiteración de hechos en el tiempo o, como parte de una política frecuente del proveedor. Esto quiere decir que la infracción no ocurre por una causa puntual, sino que, por decisiones o negligencias reiteradas o frecuentes del proveedor, que trascienden el margen de lo tolerable en el derecho... Estudiando las decisiones judiciales, se verifica que la habitualidad o generalidad de la conducta hace alusión a un juicio en abstracto que permite diferenciar un hecho aislado (que sólo afecta el interés individual del consumidor afectado) **de una posible práctica constante y reiterada por parte del demandado**, que afectaría no sólo al consumidor, sino que potencialmente puede afectar los intereses de otros; y, así de forma consecucional, **al interés general de los consumidores**. En este sentido, el SERNAC considera que **se infringe el interés general de los consumidores cuando se falta al deber de profesionalidad...** en virtud de la cual todo proveedor debe actuar con una diligencia especial, por su rol de experto (profesional) y conocedor de los procesos que realiza”¹².

Tal interpretación es concordante con otros pronunciamientos previos de ese Servicio. Así, ha sostenido en el mismo sentido que: “Conforme a lo anterior [el artículo 1º N°2 de la LPC y el artículo 7º del Código de Comercio] es que se puede considerar que existe un **deber de profesionalidad del proveedor**, derivado de la habitualidad de su giro comercial, así como de la pericia o experiencia que

¹² Servicio Nacional del Consumidor, Resolución Exenta N°00932 de 22 de noviembre de 2019 que aprueba Circular interpretativa sobre el interés general de los consumidores y su ejercicio en sede judicial, pp. 7-8.

representa, el que resulta aplicable a cada una de las prestaciones que éste realice”¹³.

En este mismo sentido, la jurisprudencia ha sostenido que “la necesidad de consagrar un estatuto especial de protección de los consumidores surge al constatare la asimetría entre los sujetos que intervienen en una relación de consumo. En efecto, mientras en un extremo se ubica el destinatario final de los bienes y servicios, quien adquiere bienes de consumo para su uso privado y doméstico, al otro, se sitúan aquellos que no consumen sino que intermedian en el proceso de distribución de bienes y servicios o los proveen **profesionalmente**”¹⁴.

También la doctrina ha sostenido que lo que fundamenta al derecho del consumidor como rama del derecho es la voluntad del legislador de generar un especial tratamiento de los principios y preceptos clásicos del derecho privado común a fin de “proteger (derecho tuitivo o tutelar) los legítimos intereses de la parte débil en la relación de consumo, que siendo un sujeto lego que actúa aisladamente en el mercado en la procura de los bienes y servicios que necesita, se encuentra objetivamente en un pie de inferioridad respecto de quien **profesionalmente** (es decir, sistemáticamente y con finalidad de lucro), se dedica a proveer dichos satisfactores a cambio del pago de un precio o tarifa”¹⁵.

(ii) Condición del derecho del consumidor como rama autónoma y de excepción frente al derecho privado común: Deberes generales y especiales de conducta

En un segundo orden de ideas, los deberes generales y especiales de conducta del proveedor tienen aplicación preferente a las normas generales del derecho común, dada su condición de rama especial. Como se ha expuesto, el derecho del

¹³ Servicio Nacional del Consumidor, Resolución Exenta N°0189 de 21 de marzo de 2019 que aprueba Circular interpretativa sobre Aerolíneas y Agencias de Viaje, p. 8.

¹⁴ Corte Suprema, 21 de enero de 2019, Rol N°34507-2017 (C°. 6).

¹⁵ FERNÁNDEZ, Francisco, *Manual de Derecho Chileno de Protección del Consumidor*, Santiago, Lexis Nexis, 2003, p. 3.

consumidor surgió como un mecanismo de protección al consumidor debido a su situación de inferioridad, en términos de información o poder de negociación, respecto del proveedor.

En síntesis, las desventajas que afectan al consumidor son las siguientes: **a)** La asimetría de información, particularmente en los aspectos técnicos de la operación y ejecución de los contratos; **b)** Las notables diferencias de capacidad de negociar para establecer los términos del acto de consumo; y, **c)** Los altos costos de transacción adversos para el consumidor cuando debe discutir judicialmente sus derechos, pues, evidentemente, el proveedor se encuentra en mejores condiciones económicas y organizacionales para enfrentar dichas circunstancias¹⁶.

En este sentido, y sobre la base de lo expuesto a lo largo de este libelo, el derecho del consumidor tiene una condición de excepción (frente al derecho privado común) que impone al proveedor **deberes generales de conducta**, en orden a someter su actuación a las limitaciones establecidas por la LPC de forma que su **conducta sea siempre profesional, diligente y honesta**.

Este estándar de conducta exigible al proveedor en su calidad de contratante profesional se torna explícito y se desarrolla en nuestra LPC mediante el establecimiento también de **deberes específicos** que hacen excepción a las normas generales del derecho común, en pos del interés de los consumidores.

En efecto, la LPC establece en su artículo 3º diversos derechos básicos de los consumidores. Entre ellos, podemos mencionar su letra a) que establece que "*El silencio no constituye aceptación en los actos de consumo*", por lo que la celebración de un contrato y sus eventuales modificaciones siempre requerirán de la aceptación expresa del consumidor. Asimismo, este artículo consagra otros derechos como el de libre elección del bien o servicio, el derecho a información veraz y oportuna, el

¹⁶ *Ibidem*, pp. 3-4.

derecho a no ser discriminado arbitrariamente, el derecho a la seguridad en el consumo, el derecho a reparación, entre otros.

En lo que interesa para el presente libelo, cabe señalar que también resultan exigibles al proveedor las recomendaciones y/o resoluciones dictadas por entidades internacionales, como aquellas que regulan el tránsito aéreo de pasajeros, aplicables inequívocamente a Latam en virtud de su giro.

Así, por ejemplo, la Asociación de Transporte Aéreo Internacional en su Recomendación A22-6 "Protección al Usuario del Servicio de Transporte Aéreo - Retracto", ha propuesto una serie instrucciones cuya finalidad es proteger uno de los derechos básicos de los consumidores, esto es, el derecho a retracto (también protegido por la Ley N°19.946, en su artículo 3° bis):

"LA XXII ASAMBLEA DE LA CLAC

RECOMIENDA

- 1. Adoptar en las legislaciones internas de los Estados miembros el derecho al retracto, entendido como el derecho de los usuarios del servicio de transporte aéreo de arrepentirse por una compra realizada por medios no tradicionales.*
- 2. El ejercicio del derecho estará sujeto a las siguientes reglas:*
 - a) El retracto deberá ser ejercido, a través de cualquier canal de atención del vendedor, dentro de las cuarenta y ocho (48) horas corrientes siguientes a la operación de compra.*
 - b) El retracto sólo podrá ser ejercido con una anterioridad igual o mayor a ocho (8) días calendario entre el momento de su ejercicio oportuno y la fecha prevista para el inicio de la prestación del servicio para operaciones nacionales. En caso de operaciones internacionales, el término será igual o mayor a quince (15) días calendario.*
- 3. El transportador tendrá derecho a una retención y la misma será diferencial para tiquetes nacionales y tiquetes internacionales, aplicando la tasa de cambio oficial aprobada por el ente acreditado para el día en que el pasajero comunique al*

transportador o agente de viajes su decisión de retractarse. En todo caso, el valor retenido no podrá ser superior al diez por ciento (10%) del valor recibido por concepto de tarifa, excluyendo tasas, impuestos y tarifa administrativa.

4. Los anteriores valores serán reajustados anualmente de acuerdo con el aumento en el Índice de Precios al Consumidor (IPC) del año inmediatamente anterior.

5. La aerolínea o agente de viajes que vendió el ticket, deberá reembolsar el dinero al pasajero en un plazo máximo de treinta (30) días calendario a partir de la comunicación del retracto.

6. Si el pasajero ejerce su derecho de retracto ante la agencia de viajes que realizó la venta del ticket como intermediario, esta procederá al reembolso del dinero a que haya lugar, una vez la aerolínea ponga a su disposición el monto correspondiente, sin perjuicio del plazo de treinta (30) días previsto en el inciso anterior para que el reembolso del dinero al pasajero se haga efectivo.

7. El pasajero tendrá derecho a la devolución de la tasa aeroportuaria. Se excluyen aquellas tasas, impuestos y o contribuciones que por regulación no sean reembolsables”.

En el mismo sentido, mediante Práctica Recomendada 1724 “Condiciones de Transporte que sus líneas aéreas afiliadas pueden aplicar de manera voluntaria”, se ha destacado la necesidad del consentimiento del pasajero al momento de proponer alternativas al vuelo o, de lo contrario, de reembolsarlo o compensarlo íntegramente:

"ARTICLE 9 — SCHEDULES, DELAYS, CANCELLATION OF FLIGHTS (...)

9.2 CANCELLATION, REROUTING, DELAYS, ETC.

9.2.1 We reserve the right to substitute an alternative carrier and/or aircraft. If we cancel a flight, fail to operate a flight reasonably according to the schedule, fail to stop at your destination or Stopover destination, or cause you to miss a connecting flight on which you hold a confirmed reservation, we shall, with your agreement, either:

9.2.1.1 carry you on another of our scheduled services on which space is available without additional charge and, where necessary, extend the validity of your Ticket; or

9.2.1.2 re-route you to the destination shown on your Ticket by our own services or those of another carrier, or by other mutually agreed means and class of transportation. If the fare and charges for the revised routing are lower than what you have paid, we shall refund the difference;

9.2.1.3 if neither of the above alternatives are acceptable to you, we will make a refund in accordance with the provisions of Article 10.3; and we shall have no further liability to you.

9.2.2 If we are unable to provide previously confirmed space, we shall provide compensation pursuant to our denied boarding compensation policy”.

"ARTICLE 10 — REFUNDS

10.1 We will refund a Ticket or any unused portion, in accordance with the applicable fare rules or Tariff, as follows:

10.1.1 Except as otherwise provided in this Article, we shall be entitled to make refund either to the person named in the Ticket or, to the person who has paid for the Ticket, upon presentation of satisfactory proof of such payment.

10.1.2 If a Ticket has been paid for by a person other than the passenger named in the Ticket, and the Ticket indicates that there is a restriction on refund, we shall make a refund only to the person who paid for the Ticket, or to that person's order.

10.1.3 Except in the case of a lost Ticket, refunds will only be made on surrender to us of the Ticket and all unused Flight Coupons.

10.3 INVOLUNTARY REFUNDS

10.3.1 If we cancel a flight, fail to operate a flight reasonably according to schedule, fail to stop at your destination or Stopover, or cause you to miss a connecting flight on which you hold a reservation, the amount of the refund shall be:

10.3.1.1 if no portion of the Ticket has been used, an amount equal to the fare paid;

10.3.1.2 if a portion of the Ticket has been used, the refund will be not less than the difference between the fare paid and the fare for the transportation used.

10.4 VOLUNTARY REFUNDS

10.4.1 If you are entitled to a refund of your Ticket for reasons other than those set out in 10.3, the amount of the refund shall be:

10.4.1.1 if no portion of the Ticket has been used, an amount equal to the fare paid, less any applicable service charges or cancellation fees;

10.4.1.2 if a portion of the Ticket has been used, the refund will be an amount equal to the difference between the fare paid and the applicable fare for travel between the points for which the Ticket has been used, less any applicable service charges or cancellation fees”¹⁷

¹⁷ Traducción libre de la demandante:

"ARTÍCULO 9 - HORARIOS, RETRASOS, CANCELACIÓN DE VUELOS (...)

9.2 CANCELACIÓN, MODIFICACIONES DE RUTAS, RETRASOS, ETC.

9.2.1 Nos reservamos el derecho de sustituir a un transportista y/o avión alternativo. Si cancelamos un vuelo, fallamos razonablemente en su operación de acuerdo con el cronograma, no nos detenemos en su destino o destino de escala, o le hacemos perder un vuelo de conexión en el que tiene una reserva confirmada, nosotros deberemos, con su consentimiento, ya sea:

9.2.1.1 llevarlo en otro de nuestros servicios programados en el que haya espacio disponible sin cargo adicional y, de ser necesario, extenderemos la validez de su boleto; o

9.2.1.2 modificar su ruta de viaje al destino expuesto en su boleto mediante nuestros propios servicios o los de otro transportista, o por otros medios y formas de transporte mutuamente acordados. Si la tarifa y cargos de la ruta modificada son inferiores a lo pagado, deberemos reembolsar la diferencia;

9.2.1.3 si ninguna de las alternativas anteriores es aceptable para usted, haremos un reembolso de acuerdo con las disposiciones del Artículo 10.3; y no tendremos más responsabilidad para con usted.

9.2.2 Si estamos imposibilitados de proporcionar un espacio previamente confirmado, deberemos compensarle de conformidad con nuestra política de compensación de embarque denegada”.

"ARTÍCULO 10 - REEMBOLSOS

10.1 Reembolsaremos un boleto o cualquier porción no utilizada, de acuerdo a las reglas de aplicables o la tarifa, de la siguiente manera:

10.1.1 Salvo que se disponga lo contrario en este Artículo, tendremos derecho a realizar un reembolso a la persona nombrada en el boleto o a la persona que ha pagado el boleto, previa presentación de una prueba satisfactoria de dicho pago.

10.1.2 Si un boleto fue pagado por una persona diversa al pasajero mencionado en el boleto, y el boleto indica que hay una restricción en el reembolso, deberemos reembolsar sólo a la persona que pagó el boleto, o a la orden de esa persona.

10.1.3 Salvo en el caso de un boleto perdido, los reembolsos sólo se realizarán al entregarnos el boleto y todos los cupones de vuelo no utilizados.

10.3 REEMBOLSOS INVOLUNTARIOS

Lo expuesto es relevante por cuanto **acreditada la infracción del proveedor a sus deberes generales y específicos de conducta, el proveedor deberá responder por su responsabilidad infraccional.**

G. RESPONSABILIDAD INFRACCIONAL DE LA DEMANDADA

El artículo 23 de la LPC establece el **principio de responsabilidad infraccional del proveedor**, esto es, la infracción de una norma que le impone deberes de conducta frente al consumidor, mediante una actuación imputable. La referida norma establece lo siguiente:

Artículo 23.- Comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que, en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio.

Al respecto, la jurisprudencia ha señalado que “la norma [el artículo 23] no sólo exige el menoscabo al consumidor; además, es necesario establecer que el actuar del proveedor ha sido **negligente**”¹⁸. En el mismo sentido, respecto del régimen de responsabilidad del derecho del consumidor, la doctrina ha señalado que “deberá

10.3.1 Si cancelamos un vuelo, si razonablemente no operamos un vuelo de acuerdo con el horario, no nos detenemos en su destino o escala, o le hacemos perder un vuelo de conexión en el que tiene una reserva, el monto del reembolso será:

10.3.1.1 si no se ha utilizado ninguna parte del boleto, un monto equivalente a la tarifa pagada;

10.3.1.2 si se ha utilizado una parte del boleto, el reembolso no será inferior a la diferencia entre la tarifa pagada y la tarifa del transporte utilizado.

10.4 REEMBOLSOS VOLUNTARIOS

10.4.1 Si tiene derecho a un reembolso de su boleto por razones distintas a las establecidas en el 10.3, el monto del reembolso será:

10.4.1.1 si no se ha utilizado ninguna parte del boleto, un monto equivalente a la tarifa pagada, menos los cargos por servicio aplicables o las tarifas de cancelación;

10.4.1.2 si se ha utilizado una parte del boleto, el reembolso será un monto equivalente a la diferencia entre la tarifa pagada y la tarifa aplicable para viajar entre los puntos para los que se ha utilizado el boleto, menos los cargos de servicio aplicables o gastos de cancelación”.

¹⁸ Corte Suprema, 16 de mayo de 2019, Rol N°47564-2016 (C°. 9).

acreditarse la culpa o negligencia constitutiva de la **infracción** para poder alegar la responsabilidad civil”¹⁹.

Pues bien, como se expondrá detalladamente en los párrafos siguientes, las conductas en que ha incurrido **Latam** al negarse arbitrariamente a restituir los dineros pagados por los consumidores, determinando unilateralmente las alternativas que estos tendrían, pretendiendo además establecer plazos al margen de la ley, configuran inequívocamente un conjunto de **infracciones a la LPC**, a la luz de los deberes de conducta y diligencia que son exigibles al proveedor.

Habiéndose expuestos las consideraciones preliminares que fundamentan en general todas las acciones deducidas en el presente libelo, en las siguientes secciones se expondrán los II. Hechos, y III. Fundamentos de derecho.

II. LOS HECHOS: ACCIONES Y OMISIONES DE LATAM AIRLINES QUE FUNDAMENTAN LAS ACCIONES DEDUCIDAS

Latam Airlines, en su calidad de empresa de servicios de transporte aéreo de pasajeros, es demandada en estos autos con ocasión del flagrante incumplimiento de diversas normas de protección a los derechos de los consumidores en que ha incurrido, lo que queda en evidencia, como se expondrá a continuación, por una serie de actuaciones unilaterales y arbitrarias, que resultan abiertamente perjudiciales para los consumidores que han contratado sus servicios.

Como es de público conocimiento, la emergencia sanitaria provocada por la pandemia del **Covid-19** ha ocasionado una serie de consecuencias en la vida de las personas. Una de ellas, es la imposibilidad y/o dificultades de trasladarse libremente de un destino a otro (nacional o internacional), a causa de las restricciones

¹⁹ CORRAL, Hernán, “La responsabilidad por incumplimiento y por productos peligrosos en la Ley de Protección de los Derechos del Consumidor”, en BARANONA, Jorge y LAGOS, Osvaldo, *La protección de los derechos de los consumidores*, Cuadernos de Extensión Jurídica, Universidad de Los Andes, N°12, 2006, p. 102.

impuestas por la autoridad, o bien, por el elevado riesgo para la salud que ello representa en los casos en que es posible hacerlo.

Desde luego, esta situación ha ocasionado, y con toda razón, que muchos consumidores se hayan visto en la necesidad imperiosa de suspender o cancelar su viaje, en particular, en resguardo de su integridad física y de su salud.

Asimismo, en innumerables ocasiones lo que ha ocurrido es que Latam ha decidido **unilateralmente**, el cancelar, suspender o reprogramar vuelos, fundando en eventuales decisiones de autoridad o simplemente por evaluaciones comerciales frente a la baja de la demanda.

Cabe mencionar desde ya que, en todos estos casos, en razón de los principios y reglas que se exponen en este libelo, al consumidor le asiste siempre el derecho de optar libremente entre: **i)** la reprogramación del viaje en otro vuelo o destino en las mismas condiciones comerciales pactadas, o **b)** exigir la devolución íntegra del precio de los servicios pagados, **a su sola elección y requerimiento**.

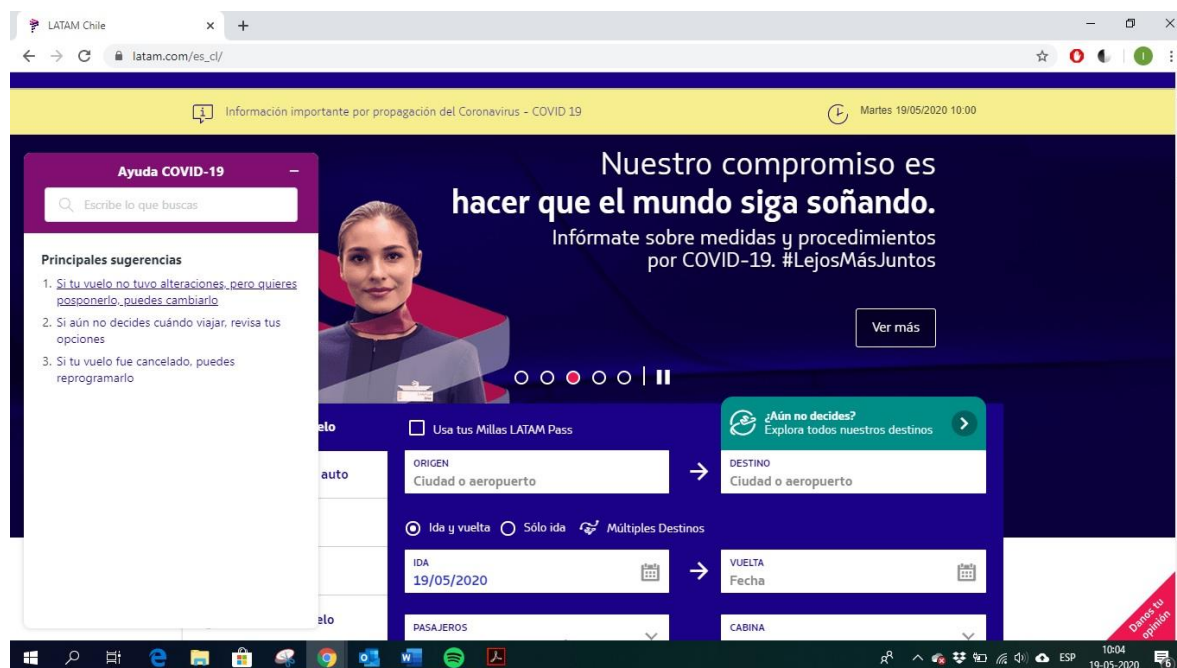
En efecto, se trata de servicios no prestados, y sostener que Latam pueda retener esas cuantiosas sumas de dinero o no ofrecer otras alternativas de cumplimiento satisfactorias, o privar a sus clientes del derecho a optar entre ellos, envolvería un grosero **enriquecimiento ilícito en su favor y un inmenso daño a los consumidores**.

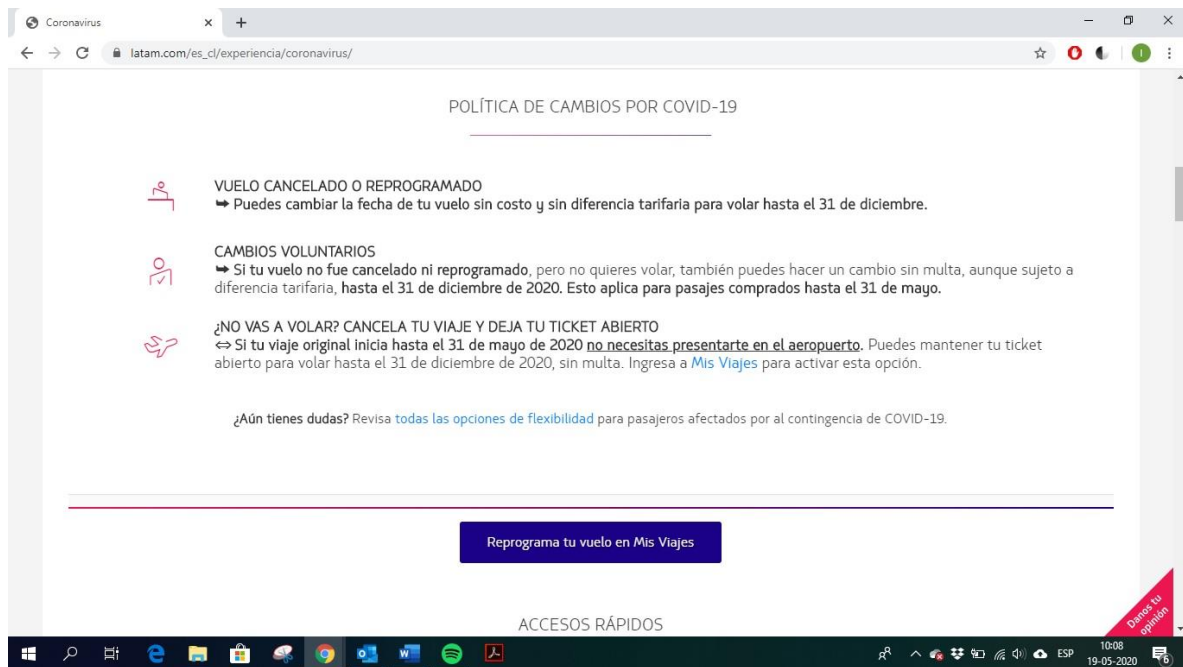
En este contexto, los consumidores se han visto forzados a recurrir a Latam Airlines para buscar una solución ante la imposibilidad de realizar los viajes que tenían programados. Sin embargo, la empresa sólo se ha limitado a ofrecer **respuestas insatisfactorias y vulneratorias de los derechos de los consumidores**. Es preciso mencionar que, además de ser insuficientes, las soluciones que propone Latam Airlines varían **arbitrariamente**, caso a caso, sin mediar justificación alguna.

En efecto, las respuestas de Latam a los requerimientos de los clientes pueden ser resumidas en los siguientes términos:

(i) Ante la cancelación de diversos vuelos que no han podido realizarse en la oportunidad convenida, y en algunos casos, tras una serie de reprogramaciones informadas de improviso y sin expresión de causa, Latam Airlines ha **privado** a los consumidores de la posibilidad de obtener la **devolución** de lo que han pagado por el vuelo y otros servicios, determinando **unilateralmente** que éstos sólo pueden **reprogramar su viaje hasta el 31 de diciembre de 2020**. En tal caso, el consumidor debe, además, **pagar la diferencia** para completar el valor del nuevo viaje.

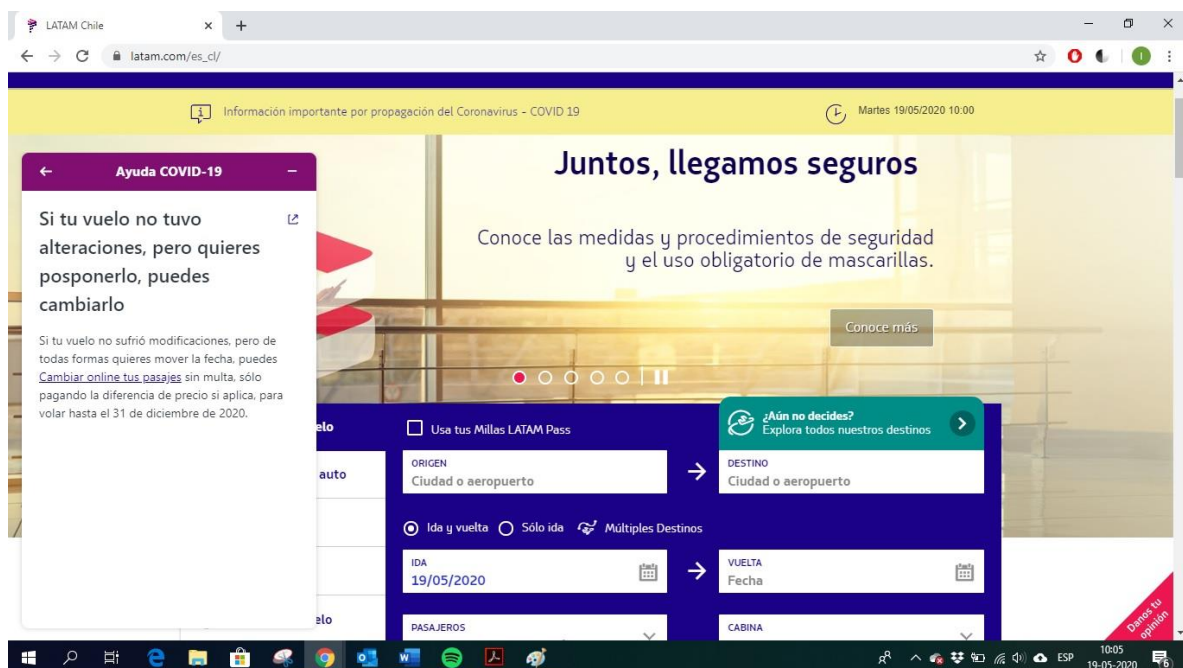
En efecto, la **página web** de Latam, al 19 de mayo de 2020, distinguía cuatro situaciones, proponiendo diversas soluciones. Dada su vaguedad y por ser simples propuestas, necesariamente deben analizarse junto a su “**Política de cambios por Covid-19**”, que se encuentra disponible en https://www.latam.com/es_es/experiencia/coronavirus/.





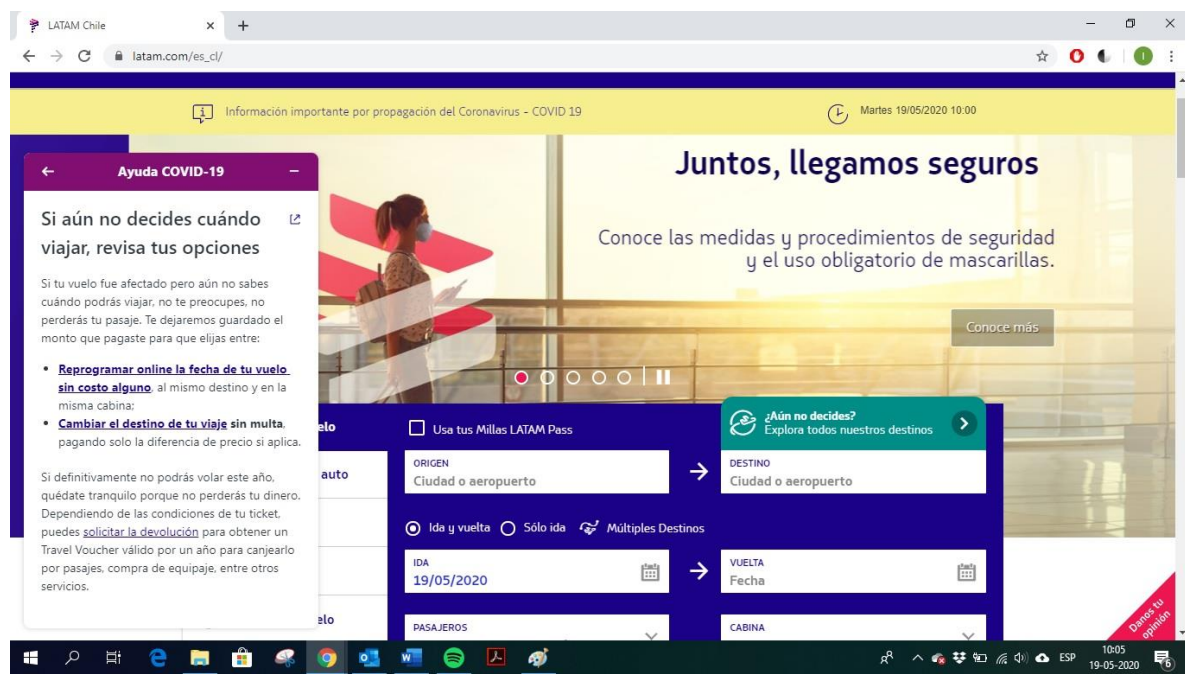
Las alternativas propuestas por Latam son las siguientes:

a) Si el vuelo no tuvo alteraciones, pero el usuario desea posponerlo: El usuario puede modificar la fecha sin multas, **pagando la diferencia de precio** si aplica, **para volar hasta el 31 de diciembre de 2020;**

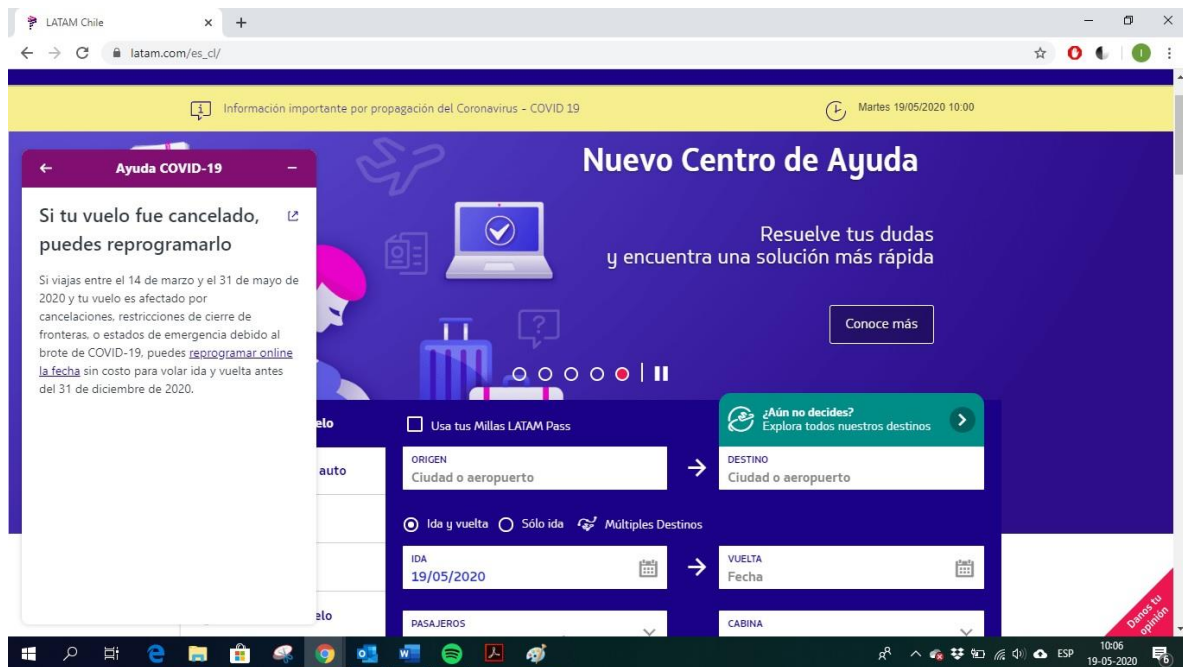


b) Si el vuelo fue afectado, pero el usuario **aún no sabe cuándo podrá viajar**, puede: **i) Reprogramar la fecha del vuelo sin costos**, al mismo destino y en la misma cabina; o, **ii) Cambiar el destino del viaje, sin multa**, pagando la diferencia de precio si aplica;

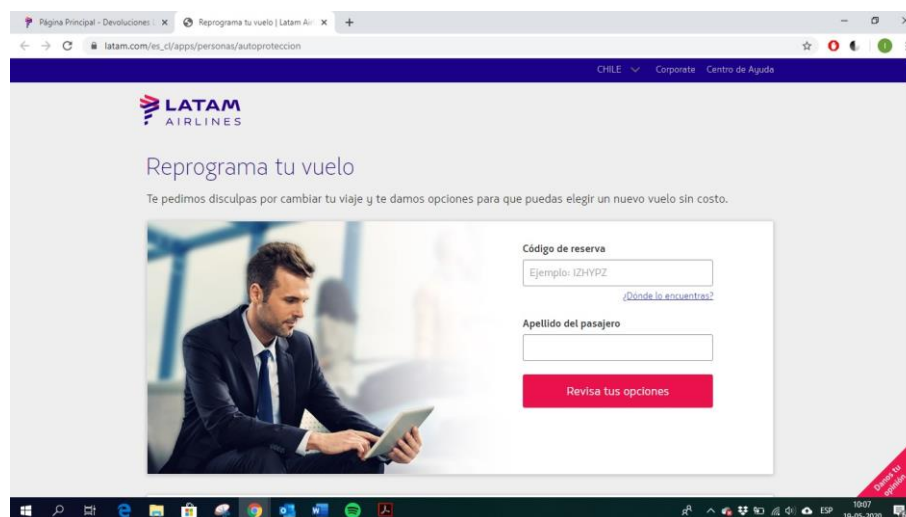
c) Si el vuelo fue afectado y el usuario definitivamente no podrá viajar, pueden solicitar un **“Travel Voucher”**, **válido por un año** para canjearlo por pasajes, compra de equipaje, entre otros servicios;



d) Si el usuario viajaba entre el 14 de marzo y el 31 de mayo de 2020 y su vuelo fue **afectado** por cancelaciones, restricciones de cierre de fronteras, o estados de emergencia debido al brote de COVID-19, puede reprogramar online la fecha sin costo para volar ida y vuelta, **antes del 31 de diciembre de 2020**.



Asimismo, en la sección “**Solicita tu devolución o consulta su estado**” (en línea: <https://www.latam.com/DevolucionesLatamWeb-1.0/public/ingresoSolicitud.jsf>) se agrega que “Si tu vuelo fue afectado por cancelación, cierre de frontera o estado de emergencia debido al brote de COVID-19, recuerda que **puedes cambiar la fecha de tu vuelo sin costo en nuestro sitio**. Si aún no sabes cuándo viajar, puedes **reembolsar tu pasaje sin costo**”.



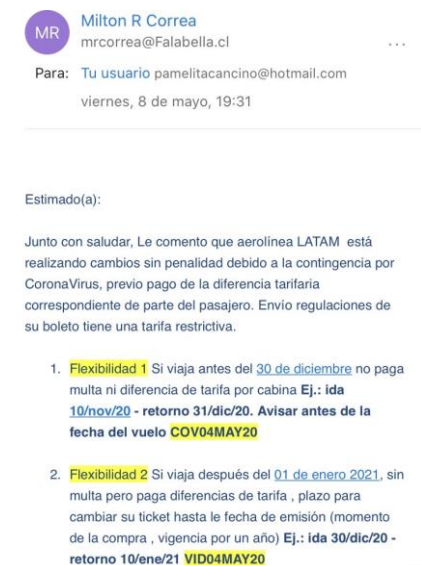
Es preciso advertir que, además de **negarse ilícitamente en la práctica a devolver los dineros obtenidos a causa de un servicio que en definitiva no se prestó**, Latam sólo permite reprogramar los viajes en un **acotadísimo lapso de tiempo**, que no otorga ninguna certeza de la efectiva posibilidad de que éstos se realicen, o bien, de que en tal fecha sea seguro hacerlo. Lo anterior, sin considerar que dada la situación actual de incerteza sobre el futuro que vive el país (y el mundo en general), los consumidores **no están en condiciones razonables de programar un viaje dentro del breve espacio de tiempo que Latam unilateralmente determinó**.

Tampoco Latam ofrece una alternativa razonable para aquellos consumidores que **solo podían viajar en la fecha convenida**, y que no podrán hacerlo en bastante tiempo más, como es el caso de aquellas personas que viajarían durante su feriado laboral y que deben esperar todo un año para poder viajar nuevamente. Por lo demás, la aerolínea establece **una fecha límite anterior a la temporada estival**, oportunidad en que las personas suelen tener mayores posibilidades de programar sus vacaciones. En efecto, en la página WEB se propone "Si el vuelo fue afectado y el usuario definitivamente no podrá viajar, pueden solicitar la devolución para obtener un **"Travel Voucher"** válido por **un año** para canjearlo por pasajes, compra de equipaje, entre otros servicios".

Como se evidencia, Latam señala que es **válido por 1 año**, pero en la "**Política de cambios por Covid-19**" (en línea: https://www.latam.com/es_cl/experiencia/coronavirus/) es tajante que las fechas límites son hasta el **31 de diciembre de 2020**.

Lo anterior resulta aún más impropio si se considera que los consumidores pagaron un determinado precio por sus vuelos y, en el evento en que pudieran reprogramar sus viajes en el estrecho plazo que les impone la aerolínea, **tendrán que atenerse a los nuevos valores impuestos**, desde luego, por la misma empresa.

Así se prueba a continuación con esta información disponible públicamente en redes sociales:



Se añade a todo lo anterior que Latam Airlines ha contactado insistentemente a algunos consumidores para **instarlos a reprogramar sus viajes**, sin considerar el **peligro** que ello representa.



Gonzalo Saavedra <ggss2903@gmail.com>

VIAJE A CARTAGENA DE INDIAS

10 mensajes

Carolina Andrea Contardo Reyes (LATAM) <carolina.contardo@latam.com>
Para: ggss2903@gmail.com

29 de marzo de 2020, 19:26

Gonzalo, buenas tardes.

Dadas las circunstancias por las que estamos pasando, queríamos saber si de momento necesita reprogramar su viaje para más adelante, ya que no sabemos qué pasará con los vuelos de Abril y Mayo.

Tenemos opción de cambiar los vuelos y hotelería sin multa, pero con diferencias de tarifa si hubiera...con fecha máxima de retorno el 30 de diciembre.

Si elige la opción de reprogramar, nosotros dejamos los vuelos y hotel en stand by para cuando podamos hacer el cambio de cada uno de ellos, ya que no estamos en oficina trabajando, por lo que no tenemos cómo hacer los cobros de diferencias, si es que hubiera, por ahora estamos dejando nulo todo para después retomar cuando estemos en nuestras oficinas.

Favor aviseme si reprogramará para anular y dejar en stand by.

Saludos cordiales

Resultado de imagen para latam

Carolina Contardo R. | Ejecutiva de Ventas Latam Travel Costanera Center
LATAM AIRLINES GROUP | Av. Andrés Bello 2425 local 1218, Santiago, Chile | www.latam.com

(ii) En otros casos, Latam Airlines ofreció a los consumidores **sólo la devolución de lo pagado por tasas de embarque, o bien el 30% del valor sus pasajes**, como alternativa a la reprogramación hasta 31 de diciembre de 2020.

En otros casos, y sin mediar razón alguna que justifique la distinción, la aerolínea ha ofrecido a los consumidores **la devolución del 80% del valor de sus pasajes**, pagaderos en **hasta 12 cuotas** según lo determine la misma empresa.

Con todo, en otros casos han comprometido una devolución en el plazo de **25 a 30 días hábiles**.

Cabe mencionar que en la página web de Latam Airlines, ella ofrece la reprogramación o la devolución del dinero **sin mencionar** que no será reintegrado el valor de los pasajes y las tasas de embarque integralmente. Incluso, en algunos casos las solicitudes de devolución han sido rechazadas por la empresa, quien ha iniciado **unilateralmente** supuestas "solicitudes" para la devolución del 30% del pasaje.

(iii) En algunas ocasiones Latam Airlines ha ofrecido a los consumidores **cambiar el destino de sus vuelos**, sin considerar la serie de consecuencias que ello tiene en un viaje programado y planificado con antelación. En tal caso, los consumidores deben **costear la diferencia** para completar el valor del pasaje a un destino diferente.

En otros casos, sin embargo, han sido **rechazadas** las solicitudes de reprogramación.

Como alternativa, la empresa ha ofrecido entregar a los consumidores un "**Travel Voucher**", representativo del valor del pasaje y las tasas de embarque, para usarlo en servicios ofrecidos por la misma aerolínea en el plazo de **1 año**. El voucher puede cambiarse por dinero, pero en tal caso Latam Airlines advierte que **la devolución podría tardar hasta 12 meses**. Con todo, el reintegro del dinero está sujeto a **las**

mismas restricciones que la devolución de un pasaje, las que dependen en cada caso de las características del ticket.

Así se prueba a continuación.

----- Forwarded message -----
De: **Carola Bastidas** <cbastidas@esquerre.cl>
Date: lun., 6 de abr. de 2020 a la(s) 22:41
Subject: ANULACION VIAJE RIO DE JANEIRO TURISMO ESQUERRE
To: Yasna Ortega <confiteria.anabella@gmail.com>

Hola Yasna y Vianei cómo están?

Les informo que la devolución de la parte terrestre de su viaje que se tramita hace unas semanas atrás ya está casi lista y será devuelta lo antes posible, esa gestión la está realizando el departamento de administración de Turismo Esquerre en Concepción y debería estar lista la próxima semana.

Respecto a los pasajes aéreos, trate que a través del Call Center de LATAM me envíen un mail indicando el tiempo de demora del reembolso y no es posible obtener uno, me indican que esos son los plazos estimados por la gran cantidad de devoluciones que tienen en trámite, producto de la emergencia sanitaria que estamos viviendo, y no hay ningún escrito que indique ese tiempo de demora exacto, son tiempos aproximados que pueden ser entre 8 a 12 meses de demora, pero si me confirmaron que la devolución de los pasajes será devuelta en su totalidad, sin descuentos ni penalidades, ya que los vuelos que ustedes tenían para Abril fueron cancelados por la compañía aérea ya que no están operando por los cierres de fronteras.

De todas maneras los boletos aéreos ya están en proceso de devolución y solo habrá que esperar y tener paciencia, es posible que los tiempos indicados por LATAM sean más cortos.

Necesito me envíen un número de cuenta para que una vez estén listos los montos de devolución terrestre le hagan el depósito.

Cualquier duda o consulta me avisan.

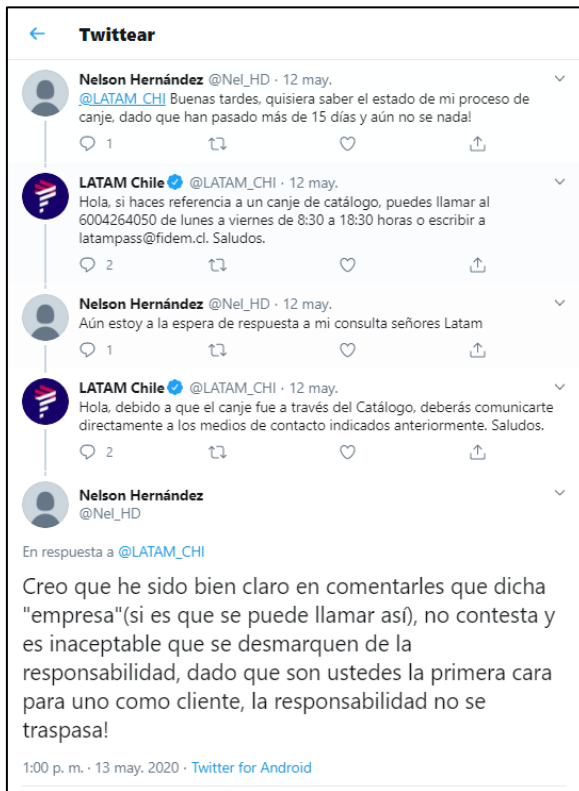
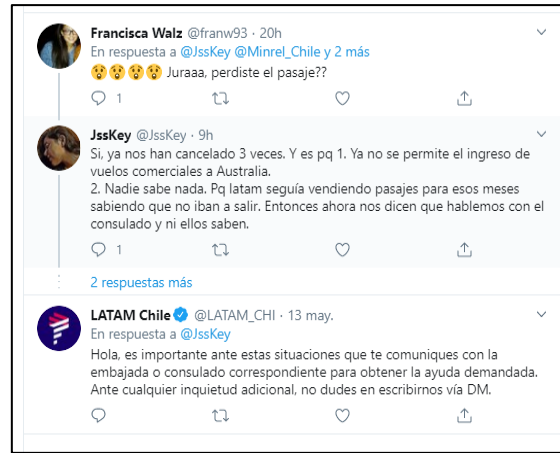
Saludos,

 TURISMO ESQUERRE EL MUNDO EN SUS MANOS	Carola Bastidas Marckmann Consultora de Viajes Juan Soler Manfredini 11, Piso 7, Of 707 - Puerto Montt Fono: (56 - 65) 220 23 72 - +56 9 9883 2254 cbastidas@esquerre.cl www.turismoesquerre.cl
  	

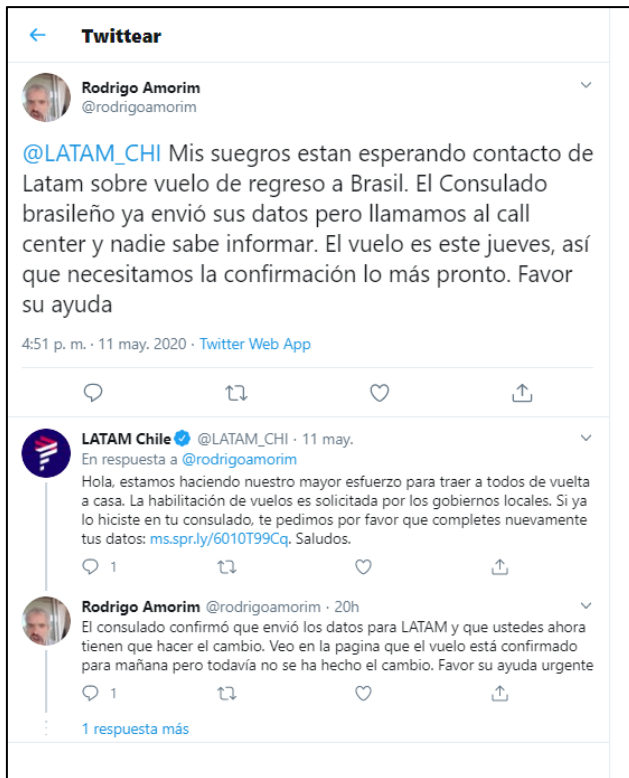
Incluso, en otros casos, el **"Travel Voucher"** que se ofrece representa solo un **porcentaje del valor** que se ha pagado por el pasaje aéreo.

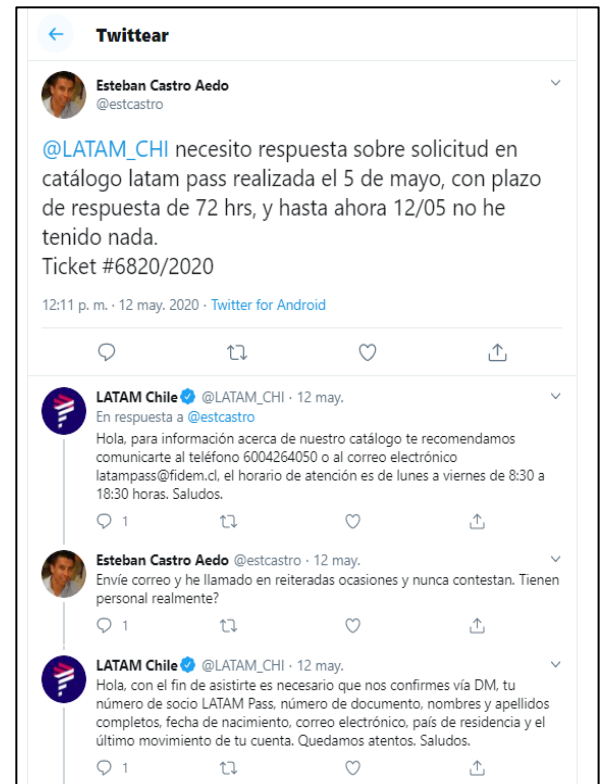
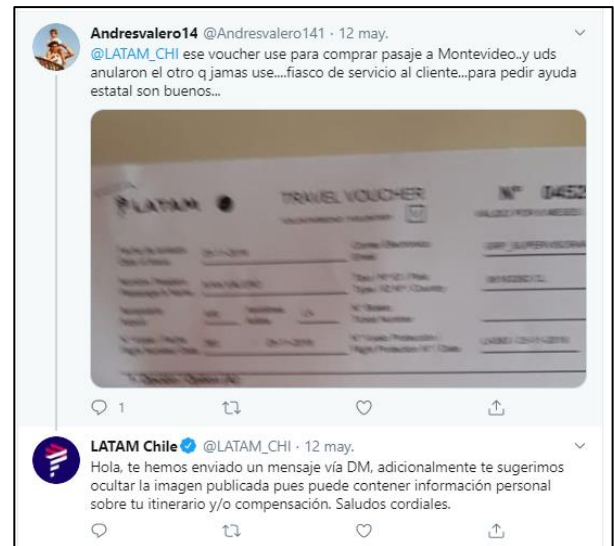
En efecto, los consumidores han tenido que realizar innumerables intentos para ser atendido por el call center de la aerolínea, acumulando en ocasiones **varias horas** de espera para finalmente obtener **respuestas vagas e insatisfactorias**. Por otra parte, hay reclamos que Latam Airlines simplemente **no contesta**.

A continuación, se insertan algunas capturas de pantallas de redes sociales, de libre acceso público, que evidencian el tenor de los reclamos de los consumidores y las **respuestas insatisfactorias de Latam**.

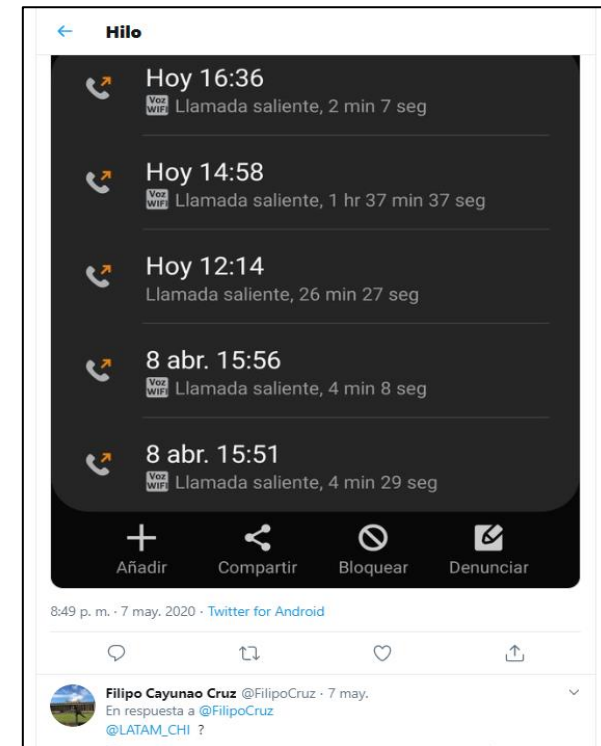
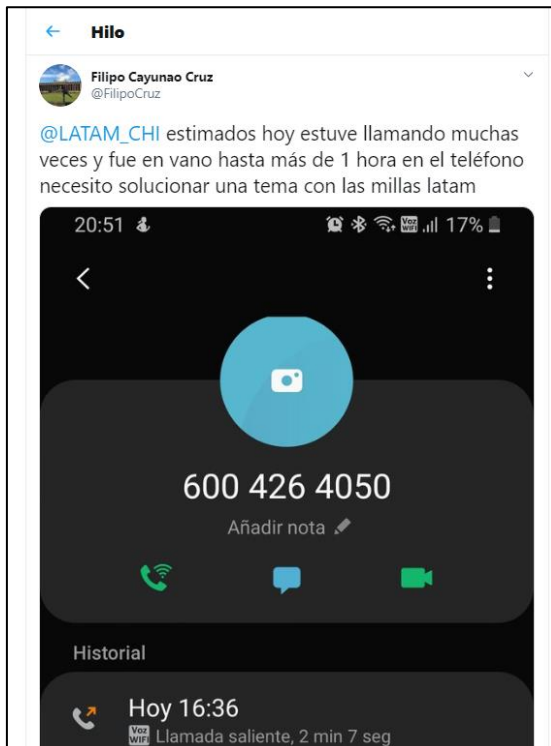
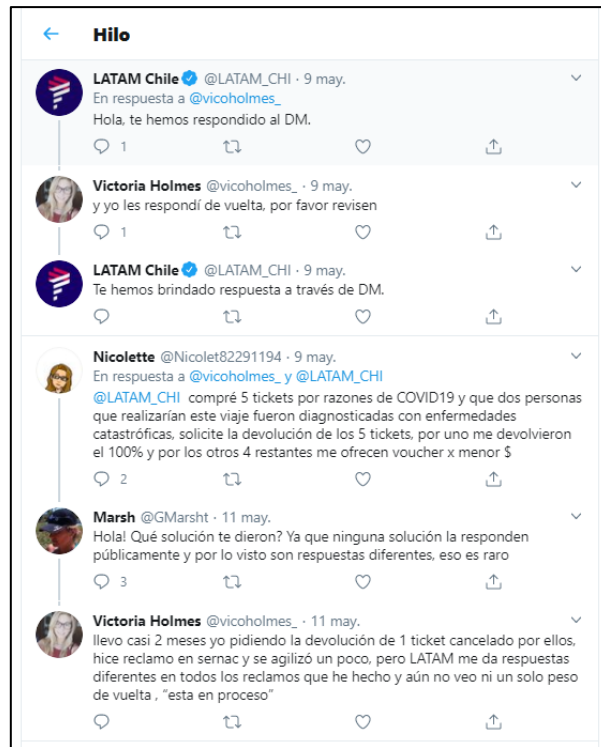




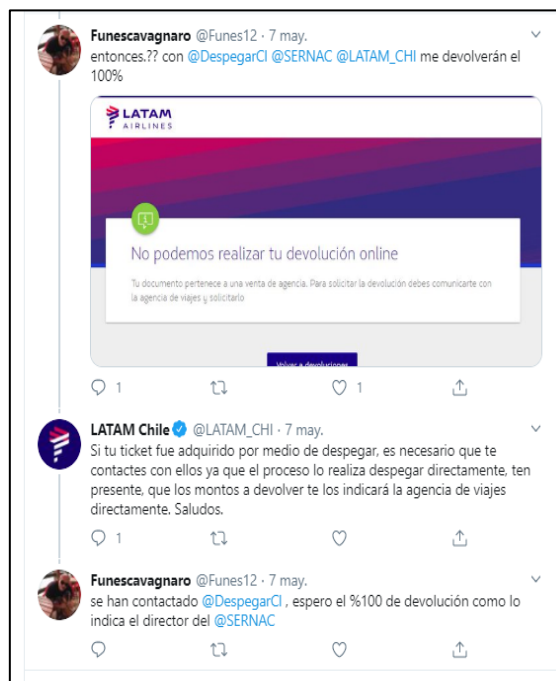
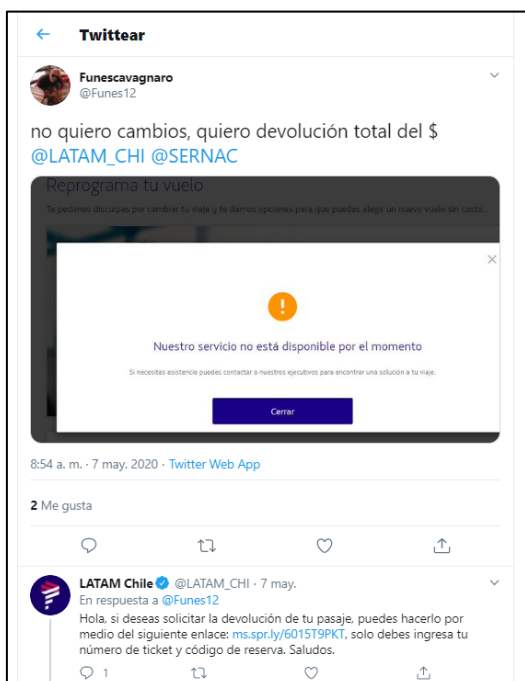


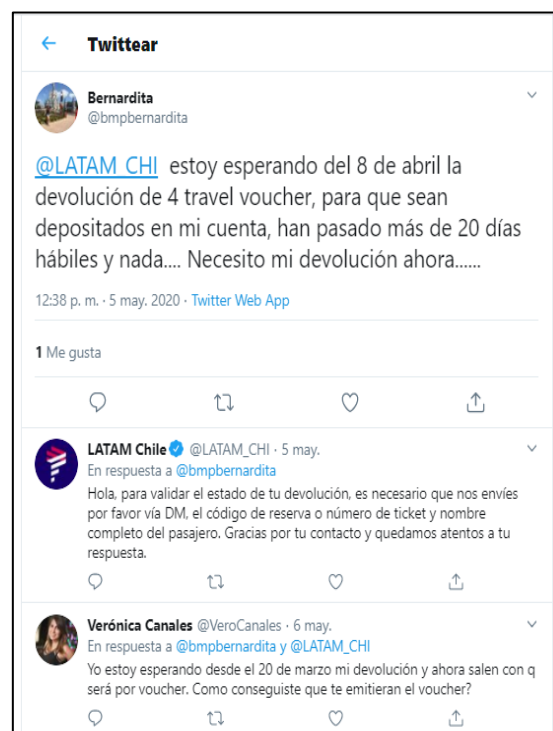






A lo anterior se suma que la información que la aerolínea difunde por sus redes sociales **no es concordante** con la que entrega probadamente a los consumidores. En efecto, la empresa informa por Twitter que efectuará la devolución del valor de los pasajes, pero luego **internamente rechaza dichas solicitudes, retarda** su respuesta, **no responde** a las solicitudes e, inclusive, **tramita solicitudes por un valor menor**, unilateralmente y desconociendo la voluntad de los consumidores.







Como S.S. podrá advertir, es evidente que **Latam no ha dispuesto una política clara para responder a los efectos de la emergencia sanitaria**. Por el contrario, y en desmedro de los consumidores, la aerolínea -de manera confusa- ofrece diversas supuestas "soluciones" a sus clientes, sin expresar además el motivo que justificaría la **discriminación** entre unos y otros.

Carolina Andrea Contardo Reyes (LATAM) <carolina.contardo@latam.com>
Para: Gonzalo Saavedra <ggss2903@gmail.com>

1 de abril de 2020, 20:34

Hola Gonzalo, buenas tardes.

En este momento solo puedo enviar a devolución el hotel y traslados completamente. (se paga a la misma tarjeta de crédito)

Con respecto a los vuelos... solo los vuelos cancelados o reprogramados podemos enviarlos a devolución.

Si envío los suyos a devolución, sólo les devolverán las tasas de embarque.

Si quiere puede crear un reclamo por la página web, para ver la posibilidad de alguna excepción o esperar la cercanía del viaje y ver si alguno de los vuelos es cancelado y así pedir la devolución en su totalidad, pero por ahora solo los vuelos de abril están con reprogramación, los de mayo están intactos.

Favor indíqueme si procedo con la devolución del hotel, o deja todo tal como está.

La otra opción es lo que le comenté en el primer mail, dejar nulo el viaje de mayo (vuelos y hotel-traslados en stand by), y reprogramar para mas adelante cuando todo esté más tranquilo.

Quedo atenta

[El texto citado está oculto]

[El texto citado está oculto]

Gonzalo Saavedra <ggss2903@gmail.com>
Para: "Carolina Andrea Contardo Reyes (LATAM)" <carolina.contardo@latam.com>

2 de abril de 2020, 17:34

Hola Carolina, un gusto recibir tu respuesta.

En el párrafo que te copié a continuación:

"Con respecto a los vuelos... solo los vuelos cancelados o reprogramados podemos enviarlos a devolución"

Si lo que planteas está correcto, entonces te pido reprogramar el vuelo, para que me devuelvan el dinero, ¿te parece?

Quedo atento a tu respuesta, mil gracias

[El texto citado está oculto]

Carolina Andrea Contardo Reyes (LATAM) <carolina.contardo@latam.com>
Para: Gonzalo Saavedra <ggss2903@gmail.com>

2 de abril de 2020, 18:06

Hola Gonzalo, como estas?

Su vuelo esta intacto, mientras no esté con algun cambio de horario no le devolverán mas que las tasas de embarque, como le indiqué en el mail anterior.

Saludos cordiales

[El texto citado está oculto]

Carolina Contardo R. | Ejecutiva de Ventas Oficina Costanera Center
LATAM AIRLINES CHILE | Av. Andrés Bello 2425 local 1218, Providencia, Santiago, Chile.
www.latam.com

[El texto citado está oculto]

Lo más grave es que, aun ofreciendo diversas alternativas, **la mayoría de ellas niegan el derecho de los consumidores de obtener la devolución de lo pagado por un servicio que finalmente no se prestó**, o bien contemplan una **devolución exigua**, pretendiendo **apropiarse** injustificadamente del remanente no restituido.

Por otra parte, las alternativas de reprogramación ofrecidas por Latam son evidentemente **insuficientes**, pues limitan a los consumidores a **plazos extremadamente acotados**, sin ningún sentido de realidad en el contexto de una pandemia mundial. A lo anterior debe añadirse que Latam Airlines obliga a sus clientes a pagar la **diferencia del valor** para el vuelo reprogramado, o para cambiar el pasaje a un nuevo destino.

En síntesis, la empresa se **niega a devolver el dinero** pagado por los consumidores bajo la excusa de supuestas reprogramaciones, en que el consumidor debe **costear la diferencia**, que por supuesto es determinada **unilateralmente**

por Latam. Esto es, finalmente son **los consumidores quienes se hacen cargo de los costos de la emergencia** y en caso alguno los usuarios quedan indemnes.



En definitiva S.S., las alternativas de reprogramación que Latam ofrece a los consumidores pretenden **crear una fórmula de irresponsabilidad**, en atención a que deben ejecutarse en un periodo extremadamente acotado de tiempo, en un contexto de extrema incertidumbre acerca de la situación sanitaria nacional y global. En efecto, para el consumidor promedio es hoy imposible determinar si al **31 de diciembre de 2020** será o no posible programar y efectuar un viaje, dado el cambiante escenario que ha impuesto la pandemia.

De esa forma, por cada consumidor que se verá impedido de reprogramar su vuelo, Latam obtendría **un ilegítimo provecho reteniendo lo pagado**, creando un **arbitrario plazo de prescripción** de los derechos del consumidor, completamente al margen de la ley.

Todo lo anterior resulta abiertamente vulneratorio de los derechos de los consumidores, y envuelve una serie de **infracciones** que serán expuestas en detalle a continuación.

III. EL DERECHO:

INFRACCIONES DE LATAM AIRLINES A LAS NORMAS DE LA LEY 19.946 Y OTRAS LEYES QUE TAMBIÉN SE REMITEN A ÉSTA

A la luz de lo expuesto en las secciones anteriores, resulta inequívoco que la demandada ha incurrido en **graves infracciones** a las normas que protegen los derechos de los consumidores y otros cuerpos legales, tal como se señala a continuación:

A. INFRACCIÓN AL DERECHO DE LA LIBRE ELECCIÓN DEL SERVICIO: FECHA, TARIFA, TRAMO, CONDICIONES Y PLAZOS. ARTÍCULO 3º LETRA A) DE LA LPC

Ante todo, las conductas en que ha incurrido Latam configuran una abierta infracción al derecho básico de los consumidores a la **libre elección** del bien o servicio, consagrado en el artículo 3º letra de la LPC en los siguientes términos:

Artículo 3º.- Son derechos y deberes básicos del consumidor: a) La libre elección del bien o servicio. El silencio no constituye aceptación en los actos de consumo.

En la especie, la demandada ha vulnerado este derecho básico en todas sus formas 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 **plazos arbitrarios** y al margen de la ley para restituir los dineros pagados.

Lo anterior envuelve también una infracción a la prohibición de otorgar valor al **silencio** del consumidor, pues **cualquier modificación contractual debe ser informada veraz y oportunamente al consumidor quien, además, debe consentir en ella.**

En este caso, la demandada ha modificado reiterada y unilateralmente los contratos celebrados con los consumidores, **sin ninguna posibilidad de que el consumidor pudiese expresar su inconformidad al respecto**, incurriendo en las siguientes conductas: **a)** La cancelación reiterada de horarios y vuelos sin expresión de motivo alguno; **b)** Modificar horarios de vuelos; **c)** Ofrecer reprogramación sólo hasta el 31 de diciembre de 2020; **d)** Cobrar la diferencia de tarifa en la reprogramación; **e)** Negar a reembolsar el precio del pasaje completo, ofreciendo únicamente la devolución de tasas de embarque; **f)** Ofrecer devoluciones completamente arbitrarias, que en ciertos casos siquiera alcanzan a la mitad del precio pagado; y, **g)** Ofrecer cambios de destino del viaje, pero cobrando la diferencia de precio.

En consecuencia, en este caso inequívocamente la demandada ha infringido el artículo 3º letra a) de la LPC, al haber impedido que los consumidores pudieran elegir libremente las condiciones del servicio y al imponer modificaciones unilaterales.

B. INFRACCIÓN AL DERECHO BÁSICO E IRRENUNCIABLE DEL CONSUMIDOR DE INFORMACIÓN VERAZ Y OPORTUNA SOBRE EL SERVICIO OFRECIDO (ARTÍCULO 3º LETRA B) DE LA LPC)

Este derecho se encuentra consagrado en el artículo 3º letra b) de la LPC, en los siguientes términos:

"Artículo 3º.- 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 mismos, y el deber de informarse responsablemente de ellos".

Naturalmente, el derecho que asiste al consumidor impone al proveedor una obligación correlativa, consistente en entregar a los consumidores toda la

información necesaria para que estos puedan tomar una adecuada decisión de consumo.

En este caso, resulta también evidente que la demandada ha vulnerado este derecho básico del consumidor en todas sus formas. En la actualidad, la demandada cuenta con numerosos medios de contacto -redes sociales, correo electrónico, call center, entre otros-, de los cuales **ninguno ha proporcionado información veraz y oportuna sobre los pasajes aéreos.**

Por el contrario, **las diversas reclamaciones conocidas dan cuenta de una comunicación completamente negligente e ininteligible:** **a)** Call Center con graves problemas de conectividad; **b)** Cuando se logra establecer contacto, normalmente se limitaban a señalar que carecen de información para dar una respuesta; y, **c)** Las soluciones ofrecidas por la demandada a través de distintos canales son contradictorias.

En efecto, por ejemplo, Latam ofrece por Twitter una indemnización completa, mientras que por el Call Center niegan toda devolución.

En síntesis S.S., la demandada ha incumplido con este deber legal al dificultar la comunicación con los consumidores, al brindar informaciones contradictorias y, en suma, al **no entregar información veraz y oportuna.**

Y esto a pesar de los esfuerzos de los consumidores por requerir y acceder a esa información, lo que ha sido infructuoso según lo ya expuesto.

C. INFRACCIÓN AL DERECHO BÁSICO E IRRENUNCIABLE DEL CONSUMIDOR DE NO SER DISCRIMINADO ARBITRARIAMENTE (ARTÍCULO 3º LETRA C) DE LA LPC)

Este derecho se encuentra consagrado en el artículo 3º letra c) de la LPC, en los siguientes términos:

Artículo 3º.- Son derechos y deberes básicos del consumidor: c) El no ser discriminado arbitrariamente por parte de proveedores de bienes y servicios.

Como se sabe, la garantía de **no discriminación arbitraria** es un derecho básico que asiste a todas las personas, que goza de reconocimiento constitucional (artículo 19 N°2 de la Constitución Política), y que encuentra también expresa consagración en materia de consumo.

En relación a este derecho, se ha sostenido que “implica la necesidad del proveedor de no transgredir la dignidad del consumidor en ningún momento, ni aun cuando ya se ha celebrado la compraventa y se han cumplido sus prestaciones”²⁰.

En la especie, la demandada nuevamente ha infringido este derecho básico del consumidor. En efecto, y como se expuso en los hechos, la demandada ha ofrecido a cada cliente, de forma particular, diferentes formas de compensación, **sin un motivo que justifique este trato discriminatorio**. Este trato arbitrario se puede constatar, por señalar algunos ejemplos, en que en ciertos casos ofreció reembolsar el 80% del pasaje (en 12 cuotas o según lo que estime la demandada), en otros sólo el 30% y, en el peor de los casos, cuando quiso simplemente se rehusó a reembolsar monto alguno, ofreciendo solo alternativas de “reprogramación”.

En consecuencia, inequívocamente la demandada ha incurrido en una grave infracción al artículo 3º letra c) de la LPC, al establecer tratos diferenciados y arbitrarios a cada cliente, sin explicar nunca las razones o criterios para justificar tales discriminaciones.

D. INFRACCIÓN AL DERECHO BÁSICO E IRRENUNCIABLE DEL CONSUMIDOR A LA SEGURIDAD EN EL CONSUMO DEL SERVICIO, LA

²⁰ ISLER, Érika, “Acerca de la responsabilidad civil postcontractual en el derecho del consumidor chileno”, en *Revista Ius et praxis*, N°25-1, enero, 2019, p.359.

PROTECCIÓN DE SU SALUD Y EL DEBER DE EVITAR LOS RIESGOS QUE PUEDAN AFECTARLES (ARTÍCULO 3º LETRA D) DE LA LPC)

Este derecho está consagrado en el artículo 3º letra d) de la LPC, en los siguientes términos:

"Artículo 3º.- Son derechos y deberes básicos del consumidor: d) La seguridad en el consumo de bienes o servicios, la protección de la salud...y el deber de evitar riesgos que puedan afectarle".

Como se sabe, normalmente el servicio de transporte aéreo es costoso y requiere de preparación y tiempo. En consecuencia, la certeza de que el viaje podrá efectivamente realizarse es fundamental.

Ahora bien, estamos viviendo un período excepcional de pandemia, por lo que, si normalmente el transporte aéreo exige brindar un grado de **seguridad** en el consumo, con mayor razón deberá otorgarlo durante esta crisis sanitaria, **evitando la exposición del consumidor a riesgos adicionales.**

En este caso, la demandada ha vulnerado el derecho básico del consumidor de la seguridad en el consumo del servicio, al cancelar reiteradamente los horarios y vuelos, **dejando varados y expuestos a cientos de pasajeros.** Además, ha ofrecido "reprogramaciones" sólo hasta el 31 de diciembre de 2020, lo que impone al consumidor la carga de decidir y efectuar un viaje en **un contexto de gran incertidumbre sobre la situación sanitaria,** exponiéndolos a riesgos aún desconocidos. En efecto, nadie puede asegurar hoy -ni siquiera la autoridad pública- cuál será la situación sanitaria hacia diciembre de 2020, si será seguro o no viajar, pero Latam ha impuesto a los consumidores **la necesidad de realizar esos viajes en ese acotado plazo o, de lo contrario, perder su dinero.**

E. INFRACCIÓN AL DERECHO BÁSICO E IRRENUNCIABLE DE REPARACIÓN E INDEMNIZACIÓN ADECUADA Y OPORTUNA DE TODOS LOS DAÑOS. ARTÍCULO 3º LETRA E) DE LA LPC

Este es un derecho básico del consumidor que no sólo responde al **principio de reparación integral del daño**, sino que además tiene consagración en materia de transporte aéreo en el Código Aeronáutico y en normas de carácter internacional.

Ante todo, este derecho lo establece la LPC en su artículo 3º letra e), en los siguientes términos:

Artículo 3º.- Son derechos y deberes básicos del consumidor: e) 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, y el deber de accionar de acuerdo a los medios que la ley le franquea.

En este caso, la demandada ha infringido el derecho básico del consumidor de reparación íntegra, adecuada y oportuna de los daños causados.

Como se expuso, no sólo ha cancelado reiteradamente horarios y vuelos sin motivo alguno, modificado horarios unilateralmente, cobrado tarifas por la reprogramación y ofrecido alternativas no pactadas y desproporcionadas en relación a lo efectivamente pagado, sino que además **se ha negado a reembolsar el precio completo del pasaje**. En efecto, se ha limitado a brindar soluciones diferenciadas y contradictorias a los consumidores que **no reparan íntegramente el daño ocasionado**.

Ahora bien, estamos en situación de pandemia en que debe prevalecer la **seguridad de los consumidores**. En este sentido, el SERNAC ha interpretado que "la regla general es el cumplimiento íntegro de los términos contractuales y, sólo en caso de ser imperativo y necesario, éste podrá ser prestado extemporáneamente o mediante formas alternativas de cumplimiento, manteniendo siempre a resguardo los

intereses de los consumidores. En el mismo sentido, y bajo ciertas circunstancias, los proveedores podrían suspender o, más excepcionalmente aún, extinguir las prestaciones (**restituyendo íntegramente los pagos realizados por los consumidores**), sin que a juicio de este Servicio se cometa infracción al artículo 12 y 25 de la LPDC²¹. Es decir, el cumplimiento por formas alternativas no sólo es excepcionalísima, sino que, además, debe ser equivalente a lo originalmente pactado, debiéndose restituir el **precio íntegro** en caso de cancelación de viaje.

A mayor abundamiento, es preciso indicar que las conductas en que ha incurrido Latam, al negarse a restituir los dineros pagados por los consumidores y ofrecer “reprogramaciones” determinadas unilateralmente en condiciones y plazos arbitrarios, envuelve **una clara infracción a la irrenunciabilidad de los derechos de los consumidores**. En efecto, la restitución de lo pagado por un servicio que no se ha prestado es un derecho que asiste a los consumidores inclusive a la luz del derecho común, desde el momento que la retención ilegítima de esos dineros, sin causa o contraprestación, configuraría un **enriquecimiento ilícito** sancionado también conforme a las reglas generales.

En segundo lugar, también es preciso relacionar esta infracción con las normas del **Código Aeronáutico** que rigen la materia y que son plenamente aplicables en la especie. En efecto, el artículo 133 F del referido Código prescribe:

*Artículo 133 F.- Las **acciones individuales o colectivas** destinadas a **sancionar las infracciones a las normas contenidas en este Párrafo** y a la **obtención de las prestaciones, reparaciones e indemnizaciones que en él se establecen**, se tramitarán conforme al procedimiento y ante los tribunales señalados en el Título IV de la ley N° 19.496, sobre protección de los derechos*

²¹ Servicio Nacional del Consumidor, Resolución Exenta N°371 de 23 de abril de 2020 que aprueba Circular interpretativa sobre resguardo de la salud de los consumidores y de medidas alternativas de cumplimiento, suspensión y extinción de las prestaciones, frente a la pandemia provocada por coronavirus (Covid 19), p. 5.

de los consumidores, y para efectos de lo dispuesto en esta ley, será también competente, a elección del pasajero, el tribunal de su domicilio.

Esto es, en estos autos S.S. **tiene plena jurisdicción y competencia para declarar en estos autos las infracciones a las normas aeronáuticas y aplicar las sanciones correspondientes, pues estas normas se remiten expresamente a la LPC y a este procedimiento.**

En tal sentido, el artículo 142 del Código Aeronáutico establece expresamente el **deber del transportador de indemnizar los daños causados con motivo u ocasión del transporte**, con las siguientes limitaciones: **(i)** Por retardo en la ejecución del transporte de pasajeros, que no exceda las 250 UF por cada uno (artículo 147 inciso primero del Código Aeronáutico); y, **(ii)** No procede esta indemnización si el transportador probare que adoptó las medidas necesarias para evitar el hecho causante del retardo, o que le fue imposible adoptarlas (artículo 147 inciso segundo del Código Aeronáutico). Estas normas deben considerarse junto al artículo 172 del Código Aeronáutico, en cuya virtud el afectado por el daño podrá demandar una indemnización superior a los límites señalados en el artículo 142, si probare dolo o culpa del transportador, del explotador o de sus dependientes, cuando éstos actuaren durante el ejercicio de sus funciones. Por último, el artículo 175 de código del ramo establece que las acciones prescriben en el plazo de un año contado desde el día de los hechos, desde el día en que la aeronave llegó a su destino o desde que el transporte fue interrumpido, según el caso.

Finalmente, el derecho del pasajero a ser **indemnizado** por los daños causados tiene consagración internacional, la que es plenamente aplicable en la especie en virtud de la cláusula 4.1 del Contrato de Transporte Aéreo de pasajeros y equipajes, que en lo pertinente señala:

"4.1 ... En caso que el viaje de un pasajero tenga el carácter de internacional, serán aplicables la Convención de Varsovia o la Convención

de Montreal o cualquier otra normativa internacional aplicable, según corresponda. Estas convenciones y normativas regularán, cuando corresponda, los límites de responsabilidad del Transportador por muerte o lesiones personales del pasajero y **la pérdida, retrasos o cancelaciones de vuelo, retraso o daño del equipaje**".

Por lo tanto, dada la procedencia de las normas internacionales respecto de la pérdida, retrasos o cancelaciones de vuelo -que es justamente lo que ocurre en la especie-, entonces es necesario aplicar la Resolución A18-3 dictada por la **Comisión Latinoamericana de Aviación Civil**, sobre Criterios y Directrices en materia de Servicio al Cliente y calidad total en los Servicios Aéreos y Aeroportuarios. Ante todo, Chile es miembro de la Comisión Latinoamericana de Aviación Civil desde 1976, año en que el Ministerio de Relaciones Exteriores dictó su Decreto N°85, mediante el cual aprobó el Estatuto de la Comisión Latinoamericana de Aviación Civil. De esta forma, no sólo es una norma jurídicamente vinculante en virtud del artículo 5° inciso segundo de la Constitución Política de la República, sino que también porque el contrato celebrado entre Latam Airlines y los consumidores permite expresamente su aplicación. A continuación, el artículo 22 de la Resolución A18-3 trata la cancelación, interrupción o demora en un viaje:

"Artículo 22

*"Cuando el viaje no pueda iniciarse en las condiciones estipuladas o se retrase su iniciación por **causa de fuerza mayor** o por razones meteorológicas que afecten su seguridad, el transportista aéreo quedará liberado de responsabilidad devolviendo el precio del billete de pasaje. **El pasajero podrá, en tales casos, exigir la devolución del precio total sin que haya lugar a sanción alguna.***

Si una vez comenzado el viaje éste se interrumpiere por cualquiera de las causas señaladas en el inciso anterior, el transportista aéreo quedará obligado a efectuar el transporte de pasajeros y equipajes por su cuenta, utilizando el medio más rápido posible hasta dejarlos en su destino, salvo que los pasajeros opten por el reembolso

de la parte del precio proporcional al trayecto no recorrido. También sufragará el transportista aéreo los gastos razonables de manutención y hospedaje que se deriven de una interrupción”.

Como S.S. apreciará, es evidente que el sentido de esta norma es dejar **indemne** al pasajero que no pudo realizar su viaje, incluso si es por caso fortuito o fuerza mayor, mediante el mecanismo de reembolso. En la especie, Latam Airlines ha **infringido** a todas luces esta norma al negarse a reembolsar el precio completo del pasaje o al ofrecer restituir sólo un porcentaje de la totalidad. Por lo tanto, Latam Airlines debe ser sancionada de conformidad al artículo 24 de la Resolución A18-3, la que se remite a la “reglamentación de cada Estado”.

"Artículo 24:

Si el transportista aéreo no atiende la compensación a que haya lugar, de conformidad con los Artículos anteriores, se le sancionará de acuerdo a lo previsto en la reglamentación de cada Estado”.

En este caso, esta frase inequívocamente hace referencia a las sanciones establecidas por el Código Aeronáutico y la Ley N°19.496, por cuanto el artículo 73 de la Resolución A18-3 establece que el incumplimiento de estas disposiciones “se sanciona de conformidad con lo previsto en la reglamentación vigente de esta materia”. En consecuencia, dado que es el Código Aeronáutico el que regula esta materia, y éste hace referencia al procedimiento al establecido en la Ley N°19.496, entonces son las sanciones de estas normas las que proceden en la especie.

Artículo 73 (sobre el incumplimiento de las disposiciones):

"El incumplimiento de cualquiera de las disposiciones anteriores por parte de las empresas de servicio aéreo comerciales, sus agentes o intermediarios, así como por parte de los usuarios será sancionable de conformidad con lo previsto en la reglamentación vigente de esta materia, sin perjuicio de las eventuales acciones civiles o penales a que pudiera haber lugar.”

Cabe hacer notar que tal ha sido la negligencia de la demandada, que ni siquiera procede la exoneración de sanciones establecida por el artículo 25 de la Resolución 18A-3, dado que ésta establece que el transportista sólo quedará exonerado en dos casos: **(i)** Si ha ofrecido al pasajero otras opciones de compensación, que hayan sido aceptadas por el pasajero; o, **(ii)** Si reembolsó en su totalidad lo pagado.

La segunda hipótesis queda inmediatamente descartada dado que Latam, en innumerables casos, simplemente niega la posibilidad de reembolsar, y, en otros, ofrece restituir únicamente sumas parciales que no han sido aceptadas por los usuarios (y que podrían llegar a pagarse hasta en 12 cuotas). Por su parte, la primera hipótesis también debe ser descartada por cuanto Latam ha **impuesto** formas de compensación considerablemente más perjudiciales que el reembolso del precio; y, las alternativas ofrecidas por Latam no han sido pactadas con los consumidores, sino que la demandada unilateralmente ha decidido que esas serían las formas de compensación, sin posibilidad de que los consumidores se manifestaren al respecto.

Artículo 25 (exoneración de sanciones):

Cuando haya habido compensación al pasajero conforme a lo previsto en los Artículos anteriores podrá eximirse al transportista de sanciones administrativas, si la legislación pertinente lo autoriza.

Del mismo modo, cuando el pasajero no acepte ninguna de las anteriores opciones de compensación, podrá exigir el reembolso total de la suma pagada o la proporcional al trayecto no cumplido, sin sanción alguna para él ni para el transportista.

E. INFRACCIÓN DEL ARTÍCULO 12 DE LA LPC: INCUMPLIMIENTO A LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES CONTRACTUALES

Como se sabe, todo contrato legalmente celebrado es una ley para los contratantes y no puede ser modificado sin su consentimiento mutuo o por causas legales. El principio de ***pacta sunt servanda*** se encuentra también consagrado expresamente en materia de consumo, en los siguientes términos:

"Artículo 12.- Todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio".

Como se expuso en la sección "I. Hechos", la demandada incumplió abiertamente los términos y condiciones que cada consumidor acordó con ella mediante el Contrato de Transporte Aéreo de pasajeros y equipaje.

En efecto, ha **impuesto arbitrariamente** una fecha límite para que los consumidores puedan hacer uso del servicio, esto es, **sólo hasta el 31 de diciembre de 2020**, creando **una especie de "plazo unilateral y arbitrario de prescripción"** de los derechos de los consumidores.

Muy por el contrario, el "**Contrato de transporte aéreo de pasajeros y equipaje**" establece lo siguiente sobre este punto:

"2.16 El Transportador se compromete a hacer todo esfuerzo posible para transportar al pasajero y su equipaje con razonable puntualidad. Las horas que se indican en el Billete de Pasaje o en alguna otra publicación no están garantizadas en cuanto a su cumplimiento ya que pueden variar por motivos de fuerza mayor sobreviniente, seguridad u otras circunstancias extraordinarias. El Transportador adoptará todas las medidas razonables y que sean posibles para evitar demoras en el transporte de sus pasajeros y equipajes. El Transportador no asume la responsabilidad de garantizar las conexiones, por hechos que no le sean imputables".

Es decir, la puntualidad es una obligación de medios, pero es indudable que transportar efectivamente a los pasajeros es una **obligación de resultado**, sin señalarse en ningún momento una fecha límite para que los consumidores puedan utilizar el servicio que contrataron.

En este sentido, el SERNAC ha interpretado que efectivamente un servicio puede ser suspendido o, incluso, cancelado, pero **siempre en resguardo de los intereses de los consumidores**. Establecer como fecha límite el 31 de diciembre de 2020 para hacer valer los respectivos pasajes es una clara **fórmula encubierta de irresponsabilidad**, completamente contraria a los intereses de los que, confiando en la reputación de esta empresa, compraron un pasaje del que no sólo no podrán hacer uso, sino que además no podrán obtener reembolso alguno²².

También es relevante la siguiente cláusula del contrato de adhesión celebrado por Latam con los consumidores:

"2.7 En caso de necesidad (incluyendo, pero no limitado, a caso fortuito o fuerza mayor), el Transportador, puede cancelar la operación, hacerse sustituir por otros transportadores y/o cambiar la aeronave destinada a la operación y/o alterar u omitir paradas indicadas en el Billete si fuere necesario. El Transportador no asume la responsabilidad de garantizar las conexiones contratadas por un pasajero con un tercero".

Esta cláusula señala que la demandada puede cancelar la operación, en caso de necesidad. Sin embargo, **ello no excluye su deber de reembolsar los pasajes**. Lo contrario implicaría aceptar y justificar un **enriquecimiento ilícito** por parte de la demandada que, como es sabido, es una circunstancia repudiada por el ordenamiento jurídico.

En el mismo orden de ideas, cabe destacar que la demandada no ha dado cumplimiento fiel e íntegro a las condiciones del contrato, y que pueden ser encontradas en su página web, respecto a los retrasos y cancelaciones de vuelos. Para estos efectos, son pertinentes las siguientes normas del Código Aeronáutico,

²² Servicio Nacional del Consumidor, Resolución Exenta N°371 de 23 de abril de 2020 que aprueba Circular interpretativa sobre resguardo de la salud de los consumidores y de medidas alternativas de cumplimiento, suspensión y extinción de las prestaciones, frente a la pandemia provocada por coronavirus (Covid 19), p. 5.

que integran el referido Contrato, y que establecen el deber del transportador de efectuar el transporte (artículo 127), el derecho de los pasajeros en caso de cancelación, retraso del vuelo o cancelación del vuelo (artículo 133 B) y el derecho a devolución de tasas en caso de no verificarse el viaje (artículo 133 C).

"Artículo 127.- El transportador es obligado a efectuar el transporte en la fecha, horario y demás condiciones estipuladas.

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

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

"Artículo 133 B.- En caso de retraso o de cancelación de un vuelo, el pasajero afectado tendrá los siguientes derechos:

a) Embarcar en el siguiente vuelo que tenga disponible el transportador, o en un transporte alternativo, si es que decidiera persistir en el contrato de transporte aéreo; ya sea que el vuelo aún no se hubiere iniciado o se hubiere iniciado y se encuentre en una escala y/o conexión.

b) Prestaciones asistenciales, conforme a lo dispuesto en el artículo 133 A, siempre que la causa del retraso o cancelación sea imputable al transportador.

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

i) Si el retraso fuere superior a tres horas respecto a la hora de salida prevista en el billete de pasaje o cuatro horas en vuelos que utilicen aeronaves que hayan sido diseñadas para una capacidad de hasta 29 asientos.

ii) Al momento de la cancelación, salvo que se le informe al pasajero y se le ofrezca tomar otro vuelo que le permita salir a su destino con no más de tres horas de retraso con respecto a la hora de salida prevista o cuatro horas en vuelos que utilicen aeronaves que hayan sido diseñadas para una capacidad de hasta 29 asientos.

Para los efectos de la comunicación de cancelación, el pasajero, al efectuar la reserva o compra de su billete de pasaje, informará al transportista, en forma directa o a través de sus agentes autorizados, sus datos de contacto, tales como dirección, teléfono y correo electrónico.

d) Reembolso del monto total pagado por el billete o de la porción no utilizada, según fuere el caso, si el pasajero decide no perseverar en el contrato y han transcurrido los plazos de la letra c) anterior, sea o no imputable al transportador la causa del retraso o de la cancelación”.

"Artículo 133 C.- En caso de no verificarse el viaje, ya sea por causas imputables al transportador, al pasajero o por razones de seguridad o de fuerza mayor sobrevinientes, las tasas, cargas o derechos aeronáuticos que hubiere pagado el pasajero deberán restituirse a su solo requerimiento en cualquier oficina del transportador aéreo o a través de su sitio web”.

En efecto S.S., la demandada no ha cumplido con los referidos términos y condiciones **al no prestar el servicio de transporte aéreo que el consumidor contrató**. En virtud de la confianza depositada en ella, fundada en su carácter de profesional y conocedora de su giro, los consumidores cumplieron anticipadamente con su obligación principal emanada del contrato consistente en el **pago** del precio por el servicio.

Sin embargo, los consumidores no han recibido contraprestación alguna o lo han hecho insatisfactoriamente -en términos completamente ajenos al contrato-, lo que no sólo es injusto para ellos, sino que además mediante estas negativas y ofrecimientos insatisfactorios la demandada se ha **enriquecido injustificadamente**: ha obtenido una ganancia en virtud de un contrato que ella misma ha incumplido y que, asimismo, ha producido un menoscabo en el patrimonio de los consumidores que contrataron y cumplieron íntegra y anticipadamente con su obligación.

En el mismo orden de ideas, y en virtud del contrato de transporte y de las normas generales de transporte aéreo ya señaladas, **es el proveedor el que debe mantenerse siempre en condiciones de prestar a los consumidores los servicios comprendidos por su giro** adoptando todas las medidas que eviten la ocurrencia de eventualidades que le impidan cumplir con su imperativo legal y, en caso de no poder, debe **informar a cada pasajeros de los derechos que emanan de estas normas**, como el reembolso del monto total pagado por el pasaje.

G. INFRACCIÓN AL ARTÍCULO 12 A DE LA LPC: EN LOS CONTRATOS CELEBRADOS POR MEDIOS ELECTRÓNICOS, EL CONSENTIMIENTO NO SE ENTIENDE FORMADO SI NO HAY UN ACCESO CLARO A LA CONTRATACIÓN, Y LA POSIBILIDAD DE ALMACENAR E IMPRIMIR SUS CONDICIONES

Este derecho del consumidor se encuentra consagrado en el artículo 12 A de la LPC, en los siguientes términos:

"Artículo 12 A.- En los contratos celebrados por medios electrónicos, y en aquéllos en que se aceptare una oferta realizada a través de catálogos, avisos o cualquiera otra forma de comunicación a distancia, el consentimiento no se entenderá formado si el consumidor no ha tenido previamente un acceso claro, comprensible e

inequívoco de las condiciones generales del mismo y la posibilidad de almacenarlos o imprimirlos.

La sola visita del sitio de Internet en el cual se ofrece el acceso a determinados servicios, no impone al consumidor obligación alguna, a menos que haya aceptado en forma inequívoca las condiciones ofrecidas por el proveedor.

Una vez perfeccionado el contrato, el proveedor estará obligado a enviar confirmación escrita del mismo. Ésta podrá ser enviada por vía electrónica o por cualquier medio de comunicación que garantice el debido y oportuno conocimiento del consumidor, el que se le indicará previamente. Dicha confirmación deberá contener una copia íntegra, clara y legible del contrato”.

En este caso, ninguno de los deberes impuestos por el artículo 12 A a Latam ha sido cumplido por el proveedor. En efecto, ha habido graves problemas en el acceso a la información, como se ha explicado latamente en este libelo. Asimismo, la poca información que se ha entregado ha sido contradictoria e incorrecta.

H. INFRACCIÓN AL ARTÍCULO 13 DE LA LPC: NEGACIÓN INJUSTIFICADA DE LOS SERVICIOS EN LAS CONDICIONES OFRECIDAS

Este deber del proveedor se encuentra establecido en el artículo 13 de la LPC, en los siguientes términos:

"Artículo 13.- Los proveedores no podrán negar injustificadamente la venta de bienes o la prestación de servicios comprendidos en sus respectivos giros en las condiciones ofrecidas”.

Como se ha expuesto latamente, la demandada **ha negado injustificadamente la prestación de sus servicios al cancelar reiteradamente horarios y vuelos sin expresar motivo alguno**. Es más, los consumidores han intentado contactarse con la demandada por diversos medios para obtener una respuesta satisfactoria. Sin embargo, todo ha sido infructuoso dado que la empresa simplemente no responde

a estos reclamos, o se limita a ofrecer **soluciones contradictorias** o que derechamente no fueron pactadas al momento de contratar, imponiendo unilateralmente a los consumidores la prestación de un servicio en condiciones radicalmente distintas a las inicialmente acordadas. En consecuencia, inequívocamente la empresa demandada ha infringido el artículo 13 de la LPC, actuando de la forma contraria a la prescrita: negándose injustificadamente a prestar el servicio en las condiciones ofrecidas.

I. INFRACCIÓN AL ARTÍCULO 18 DE LA LPC: COBRO DE UN PRECIO SUPERIOR AL INFORMADO O PUBLICITADO, RESPECTO AL COBRO DE DIFERENCIAS POR REPROGRAMACIÓN

"Artículo 18.- Constituye infracción a las normas de la presente ley el cobro de un precio superior al exhibido, informado o publicitado".

Además de las numerosas infracciones expuestas en lo precedente, la demandada ha impuesto a los consumidores **un valor superior al informado por sus servicios**, toda vez que los usuarios pagaron un valor determinado por un servicio que jamás se prestó, y para obtener finalmente dicha prestación o una equivalente deben costear **una diferencia en la tarifa**.

Luego, habiendo el consumidor consentido la compra de un vuelo a un valor determinado, informado y publicitado por la aerolínea, ahora debe pagar un valor diferente para obtener la misma prestación, lo que configura una abierta infracción a lo dispuesto en el artículo 18 de la LPC. Cabe precisar nuevamente que no se trata de prestaciones adicionales, sino de la imposición de condiciones para acceder al servicio que los consumidores ya costearon.

J. INFRACCIÓN DEL ARTÍCULO 33 DE LA LPC

Finalmente S.S., las conductas en que ha incurrido la demandada también configuran una infracción al artículo 33 de la LPC, que establece lo siguiente:

"Artículo 33.- La información que se consigne en los productos, etiquetas, envases, empaques o en la publicidad y difusión de los bienes y servicios deberá ser susceptible de comprobación y no contendrá expresiones que induzcan a error o engaño al consumidor.

Expresiones tales como 'garantizado' y 'garantía', sólo podrán ser consignadas cuando se señale en qué consisten y la forma en que el consumidor pueda hacerlas efectivas".

En efecto, Latam Airlines ha sostenido una política de reembolsos y reprogramaciones **errática y confusa**, lo que naturalmente propicia el error de los usuarios. Ejemplo de esto es la multiplicidad de respuestas que la aerolínea ha entregado a los consumidores. Así, por ejemplo, en ocasiones Latam ofrece un reembolso del 80%, en otras reintegra el 30%, en algunos casos no ofrecen restitución alguna, a algunos consumidores les ha ofrecido cambiar el destino del vuelo, a otros simplemente reprogramar hasta 31 de diciembre, e incluso a otros los ha instado a reprogramar en fechas próximas.

Por otra parte, Latam asegura que "**garantiza el valor del pasaje**" mediante su oferta de reprogramación, pero realmente no permite al consumidor obtener la devolución de lo pagado, por lo que en el caso en que sea imposible reprogramar antes de fin de año, el consumidor perderá su dinero.

A mayor abundamiento, de la información que aparece en su sitio web, se da a entender que toda "cancelación de un vuelo" se asocia directamente a la situación COVID-19. Lo anterior, a pesar de que las suspensiones de los vuelos -en especial, los programados al interior del país- pueden deberse a razones técnicas y/o **exclusivamente económicas**, pero no a la pandemia. Y, ni aún en estos casos, se le permite al pasajero recuperar el precio total del pasaje.

"Si tu vuelo fue cancelado, puedes reprogramarlo

Si viajas entre el 14 de marzo y el 31 de mayo de 2020 y tu vuelo es afectado por cancelaciones, restricciones de cierre de fronteras, o estados de emergencia debido

al brote de COVID-19, puedes [reprogramar online la fecha](#) sin costo para volar ida y vuelta antes del 31 de diciembre de 2020”.

En definitiva, y como S.S. podrá advertir, Latam ha difundido información confusa, y en ocasiones falsa, que desde luego induce al error de los consumidores. En efecto, los medios que la empresa dispone para “garantizar” el valor de los pasajes operan en el evento en que el consumidor se someta al estrecho plazo impuesto por la aerolínea, lo que no es posible en todos los casos, considerando especialmente la situación sanitaria.

En síntesis, todas las anteriores acciones y omisiones en que ha incurrido LATAM constituyen graves y reiteradas **infracciones** a las normas de protección de los derechos de los consumidores y otros cuerpos legales, las que respetuosamente solicitamos sean declaradas por S.S. con el fin de condenar a la demandada al pago de las multas que en derecho correspondan.

Para el **cálculo de las multas**, rogamos a S.S. tener presente lo siguiente:

(i) En primer lugar, que la LPC establece que para ese cálculo debe tenerse en cuenta **“especialmente” el daño potencialmente causado** a los consumidores afectados por la misma situación (art. 53 C letra b). Como se expone fundadamente en el segundo otrosí de esta presentación, las infracciones cometidas por Latam Airlines han generado un masivo y grave daños a “todos” sus clientes y consumidores que se encuentran en la misma situación, cuestión que consideramos debe tenerse en cuenta para los efectos del cálculo de las multas.

(ii) En segundo lugar, la LPC dispone que para fijar la **suma** de las multas por **“cada consumidor afectado”**, debe considerarse en su cálculo los elementos descritos en el artículo 24 A de la LPC (art. 53 C letra b). Según ese artículo, tratándose de las infracciones que afecten al **interés colectivo**, el tribunal debe graduar la multa conforme, en particular, a los siguientes parámetros: **i)** La gravedad de la conducta, así como su duración (art. 24); **ii)** Los parámetros objetivos que definan el deber de profesionalidad del proveedor, al que se ha hecho latamente referencia en este libelo

en relación a la calidad de profesional altamente especializado de Latam, y la capacidad económica del infractor (art. 24); **iii)** El grado de asimetría de información existente entre el infractor y las víctimas, que también ha sido expuesto en detalle en esta presentación (art. 24); **iv)** El beneficio obtenido con motivo de la infracción, cuestión que ha sido evocada en esta demanda principal, en atención a que Latam retiene indebidamente hasta el presente enormes sumas de dinero que pertenecen a sus clientes (art. 24); **v)** La gravedad del daño causado, tal como se ha expuesto en este escrito y se volverá sobre este aspecto en el segundo otrosí (art. 24); **vi)** El riesgo que ha expuesto a las víctimas, que también ha sido aludido en razón de la emergencia sanitaria y las conductas de Latam (art. 24); **vii)** El número de consumidores afectados, sobre lo cual se volverá en el segundo otrosí (art. 24 A); **viii)** La facultad del Tribunal de aplicar multas “por cada uno de los consumidores afectados”, tratándose de infracciones, como las de la especie, que se producen respecto de cada uno de ellos (art. 24 A); y, **ix)** La inexistencia en la especie de una reparación íntegra y efectiva por parte de Latam del daño causado a los consumidores, única posibilidad que la LPC prevé para aplicar una multa como “monto global” (art. 24 A).

Todo lo anterior conduce a sostener que **LATAM AIRLINES GROUP S.A.** debería ser condenado al máximo de las multas que la LPC prevé, por cada infracción y por cada consumidor afectado, o a las multas que S.S. determine conforme a derecho.

POR TANTO, en mérito de lo expuesto y de lo dispuesto en los artículos 1, 2, 2 bis, 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; y las demás normas que resulten pertinentes y que se remiten a la LPC,

SOLICITO RESPETUOSAMENTE A S.S.: tener por interpuesta demanda por infracción a las normas sobre protección de los derechos de los consumidores y otros cuerpos legales citados en contra de **LATAM AIRLINES GROUP S.A.**, legalmente representada por Enrique Cueto Plaza, ambos ya individualizados, admitirla a tramitación y, en definitiva:

(i) Declarar, conforme al artículo 53 C letra a) de la LPC, la forma en que los hechos señalados han afectado el interés colectivo de los consumidores que contrataron con **LATAM AIRLINES GROUP S.A.**;

(ii) Declarar, conforme al artículo 53 C letra b) de la LPC, la **responsabilidad de LATAM AIRLINES GROUP 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 LPC, a **LATAM AIRLINES GROUP S.A. al máximo de las multas que estable la LPC**, 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 LPC, o condenar a las multas cuyo monto y forma de cálculo S.S. estime procedentes conforme a derecho;

(iv) Condenar a **LATAM AIRLINES GROUP S.A.** al pago de las costas de la causa.

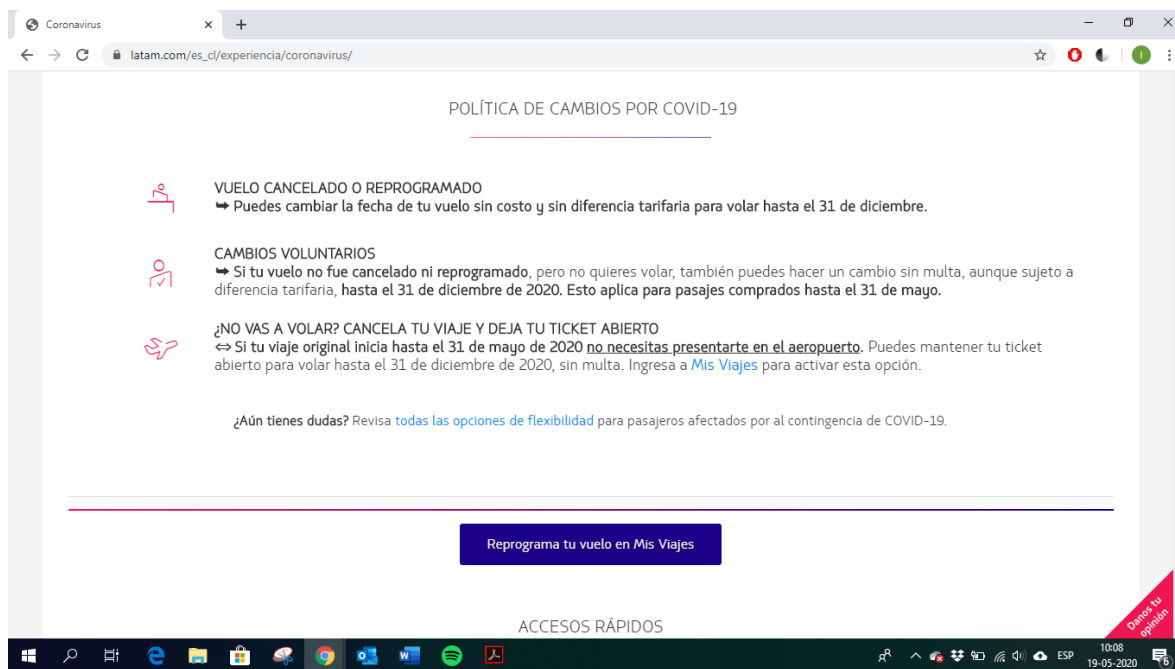
PRIMER OTROSÍ: HERNÁN CALDERON RUIZ, constructor civil, CNI N°6.603.659-6, presidente de la **Corporación Nacional de Consumidores y Usuarios de Chile, Asociación de Consumidores -CONADECUS A.C.-** y en su representación legal, como se acredita por documento acompañado en el tercer otrosí, ambos domiciliados en calle Valentín Letelier N°16, comuna de Santiago, a S.S. respetuosamente digo:

Que en la representación que detento, y atendidas las facultades que le confieren a CONADECUS los artículos 5°, 8° y ss. y 50 y ss., todos de la Ley N°19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores -en adelante también, e indistintamente, la "LPC"-, vengo en deducir demanda de nulidad de cláusulas

abusivas en contra de **LATAM AIRLINES GROUP S.A.**, en adelante también, e indistintamente, "LAN", "Latam" o "Latam Airlines", sociedad anónima dedicada al giro de aerolíneas, representada legalmente por don **ENRIQUE CUETO PLAZA**, ingeniero comercial, ambos domiciliados en Avenida Américo Vespucio Sur N°901, comuna de Renca, Región Metropolitana; a fin que S.S., conociendo de los hechos que se han expuesto en lo principal de esta presentación y que, por razones de economía procesal, se dan por expresamente reproducidos, **declare abusivas y consecuentemente nulas, las cláusulas impuestas a los consumidores como condiciones para la reprogramación de vuelos, cambios y devoluciones, con ocasión de la pandemia del Covid-19**, en virtud de los antecedentes que se exponen a continuación:

Según se expuso en el apartado "I. Hechos", en lo principal de esta presentación, Latam Airlines ha impuesto a los consumidores afectados por la suspensión y cancelación de vuelos con ocasión de la pandemia por Covid-19 y/o eventuales decisiones de la autoridad o decisiones meramente comerciales del proveedor, una serie de **condiciones que, unilateral y arbitrariamente, ha establecido como parte de las reglas que han de regir la relación contractual entre dicha empresa y los consumidores.**

Así se demuestra a continuación, de la información pública disponible.



Tales condiciones contractuales pretenden erigirse en **cláusulas “obligatorias”** para los consumidores, **sin que ellos, desde luego, las hayan aceptado ni tenido la posibilidad de acordar reglas diferentes.** Las referidas cláusulas, impuestas con posterioridad a la celebración del contrato de consumo, han pasado a integrar, qué duda cabe, el contrato entre la aerolínea y los consumidores, **sin que haya mediado la aceptación de estos últimos.**

En tal sentido, todas estas nuevas condiciones contractuales, impuestas por Latam con posterioridad a la contratación y pago de sus servicios, **vulneran flagrantemente los artículos 3 letra a) y 12 de la LPC,** al otorgar valor al silencio del consumidor e infringir la ley del contrato, pretendiendo modificarlos unilateralmente y a su solo arbitrio.

Empeora todo lo anterior, el hecho de que tales condiciones resultan **abusivas** e infringen una serie de normas de protección a los derechos de los consumidores, en particular, lo dispuesto en el artículo 16 letras a), b), c), e) y g) de la LPC, según se expone a continuación.

A. INFRACCIÓN AL ARTÍCULO 16 LETRA A) DE LA LPC

En primer lugar, el artículo 16 letra a) de la LPC prescribe lo siguiente:

"Artículo 16.- *No producirán efecto alguno en los contratos de adhesión las cláusulas o estipulaciones que: a) Otorguen a una de las partes la facultad de dejar sin efecto o modificar a su solo arbitrio el contrato o de suspender unilateralmente su ejecución, salvo cuando ella se conceda al comprador en las modalidades de venta por correo, a domicilio, por muestrario, usando medios audiovisuales, u otras análogas, y sin perjuicio de las excepciones que las leyes contemplen".*

Como S.S. podrá advertir, la infracción de esta norma prohibitiva en este caso es patente, toda vez que las nuevas cláusulas que ha impuesto permiten a **la demandada suspender unilateralmente la prestación del servicio en reiteradas ocasiones**, sin siquiera expresar justificación suficiente, o bien, expresándola de improviso.

En efecto, los consumidores han sufrido la cancelación y/ o reprogramación unilateral, intempestiva y sucesiva, de una serie de vuelos nacionales e internacionales, infringiendo con ello las condiciones originalmente pactadas.

Cabe precisar que, además de los inconvenientes que la suspensión de un vuelo ocasiona a los usuarios en tiempos normales, la situación es mucho más grave en el contexto de una **emergencia sanitaria de escala global**, que ha obligado a cientos de consumidores a pernoctar en aeropuertos, procurarse alguna forma de alojamiento, alimentación y traslados no contemplados para retornar a sus residencias, entre otras dificultades que han debido enfrentar.

Del mismo modo, se infringe la letra a) del artículo 16 cuando la aerolínea demandada establece unilateralmente **condiciones de reprogramación abusivas**, como habilitar un cortísimo plazo para hacerlo, **hasta el 31 de diciembre de 2020**.

Asimismo, se produce una infracción a esta norma cuando la aerolínea **establece como nueva disposición contractual, por sí y ante sí, la imposibilidad de que el consumidor obtenga una devolución total de lo pagado**, rechazando tales solicitudes y tramitando, en algunos casos unilateralmente, devoluciones por porcentajes menores que podrían ser pagados hasta en doce cuotas.

B. INFRACCIÓN AL ARTÍCULO 16 LETRA B) DE LA LPC

En segundo lugar, el artículo 16 letra b) de la LPC establece lo siguiente:

*"Artículo 16.- No producirán efecto alguno en los contratos de adhesión las cláusulas o estipulaciones que: **b)** Establezcan incrementos de precio por servicios, accesorios, financiamiento o recargos, salvo que dichos incrementos correspondan a prestaciones adicionales que sean susceptibles de ser aceptadas o rechazadas en cada caso y estén consignadas por separado en forma específica".*

Nuevamente, la demandada incurre en la imposición de una **cláusula abusiva**, y por tanto nula de nulidad absoluta, al **imponer a los consumidores un incremento de precio por sus servicios, sin que estos correspondan a prestaciones adicionales**. En efecto, para reprogramar viajes Latam ha impuesto a los consumidores la obligación de **pagar la diferencia de la tarifa**, diferencia que determina además **unilateralmente**. De igual forma, ha determinado una regla similar para cambios de destino del viaje.

Cabe acentuar que **no se trata de prestaciones adicionales**, sino de la imposición de condiciones adicionales para acceder al mismo servicio que los consumidores ya pagaron, lo que contraviene expresamente el artículo 16 letra b) de la LPC.

C. INFRACCIÓN AL ARTÍCULO 16 LETRA C) DE LA LPC

En tercer lugar, Latam ha incurrido en infracción a lo dispuesto en el artículo 16 letra c) de la LPC, que establece lo siguiente:

"Artículo 16.- No producirán efecto alguno en los contratos de adhesión las cláusulas o estipulaciones que: **c)** Pongan de cargo del consumidor los efectos de deficiencias, omisiones o errores administrativos, cuando ellos no le sean imputables".

Pues bien, Latam ha pretendido, mediante las nuevas condiciones de contratación que ha impuesto unilateralmente, **poner de cargo de los consumidores** los efectos de la cancelación y suspensión de vuelos, al no administrar diligentemente las consultas y reclamos de los consumidores en relación a sus posibilidades de reprogramación y, por supuesto, **al negar la devolución íntegra de los montos pagados por los consumidores.**

En efecto, al carecer de un sistema de Call Center eficiente y al mantener problemas constantes en su página web que, en definitiva, se han traducido en la cancelación reiterada de viajes y modificación de horarios, y en la negativa a reembolsar íntegramente el valor del boleto aéreo, **Latam ha puesto de cargo el consumidor los efectos de sus propias deficiencias en la prestación del servicio**, que en caso alguno resultan imputables al consumidor, infringiendo con ello lo dispuesto en la letra c) del artículo 16 de la LPC.

D. INFRACCIÓN A LO DISPUESTO EN EL ARTÍCULO 16 LETRA E) DE LA LPC

En cuarto lugar, Latam ha pretendido incorporar al contrato por adhesión que celebra con los consumidores, **limitaciones absolutas de responsabilidad** que infringen lo dispuesto en la letra e) del artículo 16 de la LPC y que, por tanto, son nulas de nulidad absoluta.

"Artículo 16.- No producirán efecto alguno en los contratos de adhesión las cláusulas o estipulaciones que: **e)** Contengan limitaciones absolutas de responsabilidad frente al consumidor que puedan privar a éste de su derecho a resarcimiento frente a deficiencias que afecten la utilidad o finalidad esencial del producto o servicio".

En efecto, las nuevas condiciones contractuales que Latam Airlines ha impuesto unilateralmente, respecto de la suspensión y cancelación de vuelos, representa **una absoluta, unilateral e ilícita liberación de su propia responsabilidad por no prestar el servicio en condiciones pactadas**, impidiendo ante todo que los consumidores obtengan la restitución íntegra de lo pagado por un servicio que no se prestó.

De esa forma, la empresa ha negado reiteradamente la posibilidad de obtener una devolución completa de lo pagado, acotando las opciones del consumidor a recibir sólo un porcentaje del pasaje, poniendo de su cargo los efectos de la cancelación, o bien, obligándolo a reprogramar bajo estrechos términos y costearlo la diferencia en la tarifa.

Todo lo anterior configura inequívocamente una estipulación abusiva, en perjuicio del consumidor, proscrita expresamente por el artículo 16 letra e) de la LPC.

E. INFRACCIÓN AL ARTÍCULO 16 LETRA G) DE LA LPC

Finalmente, Latam ha pretendido alterar **unilateralmente** el contenido de los contratos por adhesión celebrados con los consumidores, incorporando nuevas estipulaciones que, **en contra de la buena fe**, causan en perjuicio de éstos un desequilibrio importante en los derechos y obligaciones que emanan del contrato, atendiendo a parámetros objetivos.

Tales estipulaciones son sancionadas por el artículo 16 letra g) de la LPC, que las declara abusivas y, por tanto, nulas de nulidad absoluta.

"Artículo 16.- No producirán efecto alguno en los contratos de adhesión las cláusulas o estipulaciones que: **g)** En contra de las exigencias de la buena fe, atendiendo para estos efectos a parámetros objetivos, causen en perjuicio del consumidor, un desequilibrio importante en los derechos y obligaciones que para las partes se deriven del contrato. Para ello se atenderá a la finalidad del contrato y a

las disposiciones especiales o generales que lo rigen. Se presumirá que dichas cláusulas se encuentran ajustadas a exigencias de la buena fe, si los contratos a que pertenecen han sido revisados y autorizados por un órgano administrativo en ejecución de sus facultades legales”.

En efecto, las nuevas condiciones contractuales, referidas a devoluciones limitadas y reprogramaciones bajo condiciones caprichosamente desventajosas, impuestas por Latam Airlines, **contravienen abiertamente las exigencias de la buena fe**, causando un desequilibrio importante de la posición del consumidor en la relación contractual, medido sobre la base de parámetros objetivos (esto es, según la finalidad de estos contratos y su propia naturaleza).

De esta forma, la aerolínea ha fijado **ex post** unilateralmente las opciones a las que puede atenerse el consumidor, negándole un resarcimiento total, por lo que ha forzado a los usuarios a optar entre perder todo o parte de su dinero o reprogramar sus vuelos sin libertad de elegir la fecha, y además costearo la diferencia en la tarifa.

En definitiva, Latam ha puesto al cliente en la posición de no obtener el servicio por el que pagó a la aerolínea o tenerlo a un precio mayor, traspasando a éste el costo de la cancelación de los vuelos y sin que la empresa soporte parte alguna de tal eventualidad.

Como podrá advertir S.S., la demandada ha incorporado a la relación contractual condiciones que resultan vulneratorias de los derechos de los consumidores, toda vez que estas condiciones han pasado a integrar parte de las reglas que rigen la relación contractual entre la empresa y los consumidores, de modo unilateral, arbitrario y bajo parámetros abusivos.

Cabe anotar que la LPC dispone expresamente que las acciones colectivas, en defensa del interés colectivo y/o difuso, como las de la especie, pueden referirse y

comprender la pretensión de **anulación** de las “cláusulas abusivas incorporadas en los contratos de adhesión” (art. 50 LPC).

POR TANTO, en mérito de lo expuesto y de lo dispuesto en los artículos 3 letra a), 12, 16 letras a), b), c), e) y g, 50 de la LPC, demás normas que resulten aplicables en la especie, y el principio *iura novit curia*,

SOLICITO RESPETUOSAMENTE A S.S.: Tener por interpuesta demanda de nulidad por abusivas de las cláusulas de reprogramación, cambios y devoluciones ya citadas, impuestas *ex post* y unilateralmente a los consumidores por parte de **LATAM AIRLINES GROUP S.A.**, sociedad anónima dedicada al giro de aerolíneas, representada legalmente por don **ENRIQUE CUETO PLAZA**, ambos ya individualizados, declararla admisible, admitirla a tramitación y, en definitiva, declarar que tales estipulaciones son abusivas y nulas y que, en consecuencia, no producen efecto alguno en los contratos celebrados con los consumidores, con expresa condenación en costas a la demandada.

SEGUNDO OTROSÍ: **HERNÁN CALDERON RUIZ**, constructor civil, CNI N°6.603.659-6, presidente de la **Corporación Nacional de Consumidores y Usuarios de Chile, Asociación de Consumidores -CONADECUS A.C.-** y en su representación legal, como se acredita por documento acompañado en el tercer otrosí, ambos domiciliados en calle Valentín Letelier N°16, comuna de Santiago, a S.S. respetuosamente digo:

Que en la representación que detento y atendidas las facultades que le confieren a CONADECUS los artículos 5º, 8º y ss. y 50 y ss., todos de la Ley N°19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores -en adelante también, e indistintamente, la “LPC”-, vengo en deducir **demanda de indemnización de perjuicios** conforme lo establecen los artículos 50 inciso segundo, el artículo 3º letra d), artículo 51 numeral 2 en relación con el artículo 53 A y el artículo 53 C letras c) y d) todas de la LPC, y demás normas pertinentes, en contra de **LATAM AIRLINES GROUP S.A.**, sociedad anónima dedicada al giro de aerolíneas,

representada legalmente por don **ENRIQUE CUETO PLAZA**, ingeniero comercial, ambos domiciliados en Avenida Américo Vespucio Sur N°901, comuna de Renca, Región Metropolitana, a fin de que S.S. la declare admisible, la acoja a tramitación, la conceda en todas sus partes y, en definitiva, condenar a la demandada al pago de las siguientes restituciones, prestaciones, indemnizaciones y/o reparaciones según corresponda, y según se expone a continuación.

En virtud del principio de **economía procesal**, damos por expresamente reproducido lo expuesto en el apartado "I. Hechos" de lo principal de esta presentación, así como la sección "II. Derecho", relativa a la demanda por responsabilidad infraccional, también de lo principal de este libelo, y a la demanda de nulidad de cláusulas abusivas deducida en el primer otrosí, en tanto resulte pertinente.

Ahora bien, como S.S. sabe, y según se expuso en lo principal de este escrito, el artículo 3º letra e) de la LPC dispone lo siguiente:

"Son derechos y deberes básicos del consumidor: e) 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..."

Por su parte, el artículo 50 inciso segundo de la misma ley señala que:

"El incumplimiento de las normas contenidas en la presente ley dará lugar a las denuncias o acciones destinadas...a obtener la debida indemnización de perjuicios o la reparación que corresponda".

A su turno, y respecto a las peticiones relativas a perjuicios, el artículo 51 numeral 2 de la LPC dispone, en lo pertinente, que:

"...basta señalar el daño sufrido y solicitar la indemnización que el juez determine, conforme al mérito del proceso, la que deberá ser la misma para todos los

consumidores que se encuentren en igual situación. Con este fin, el juez procederá de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 53 A”.

En efecto, al tenor de las disposiciones citadas, y habiéndose evidenciado la serie de infracciones que ha cometido Latam Airlines tanto a las normas protección de los derechos de los consumidores, como a la regulación aeronáutica que le resulta aplicable y que se remite a la LPC, corresponde que ésta **indemnice íntegramente a los consumidores por todos los daños patrimoniales y extrapatrimoniales** que sus conductas les han causado.

Lo cierto S.S. es que las conductas ejecutadas por **Latam**, en el marco las múltiples cancelaciones y suspensiones de vuelos que se han descrito en el cuerpo de esta presentación, las supuestas “soluciones” arbitrarias que propone y la negativa a restituir los pagos de servicios no prestados, así como la deficiente atención de la aerolínea para con sus clientes al presentar una infinidad de problemas en las consultas y reclamos de los consumidores, constituyen acciones voluntarias y negligentes, que han resultado gravemente perjudiciales para sus usuarios.

Como S.S. podrá advertir, la cancelación y suspensión sucesiva e intempestiva de diversos vuelos, la desatención de las necesidades de información clara de los consumidores, así como la inoperancia de la demandada para recibir y diligenciar los reclamos de los usuarios y, en general, la deficiente política de reembolsos y reprogramaciones que ha venido implementando Latam, han causado en los consumidores un sinnúmero de pérdidas, molestias, preocupaciones, pesares y problemas asociados.

Cabe acentuar, respecto de los daños demandados en estos juicios colectivos, que la LPC, en su redacción actual, dispone lo siguiente: “Sin perjuicio de los requisitos generales de la demanda, en lo que respecta a las peticiones relativas a perjuicios, **bastará señalar el daño sufrido y solicitar la indemnización que el juez determine, conforme al mérito del proceso**, la que deberá ser la misma para

todos los consumidores que se encuentren en igual situación. Con este fin , el juez procederá de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 53 A. No habrá lugar a la reserva prevista en el inciso segundo del artículo 173 del Código de Procedimiento Civil” (art. 51 N°2 LPC).

Pues bien, en esta demanda, en relación a las peticiones sobre los perjuicios, esta parte da estricto cumplimiento a la regla citada, **“señalando” los daños sufridos y solicitando expresamente a S.S. la indemnización que determine conforme al mérito del proceso.**

En efecto, las estimaciones preliminares de los daños que se efectúan en los párrafos siguientes se realizan a **título meramente indicativo e ilustrativo**, reiterando esta parte y dejando expresamente establecido **que la indemnización que se solicita es aquella que determine S.S. conforme al mérito del proceso.**

Los daños señalados son de naturaleza **patrimonial** y **moral**, según se expone a continuación:

a) En primer lugar, la cancelación y suspensión de vuelos dispuesta por Latam ha causado a cada consumidor afectado un **daño emergente**, representado por el mayor valor que éstos se han visto y se verán obligados a pagar para obtener el mismo servicio comprometido e incumplido por la demandada, una vez que puedan efectuar sus viajes en condiciones seguras y sin riesgo para su salud.

A lo anterior deben sumarse los gastos de hospedaje y alimentación que en muchos casos han debido soportar los consumidores, en aquellas situaciones en que los viajes fueron cancelados y se vieron obligados a alargar su estadía en determinado lugar, así como los gastos de traslado para llegar a un vuelo, o retornar a sus hogares, por causa de un viaje que finalmente no se realizó.

Pues bien, como se demostrará a lo largo del proceso, el daño emergente irrogado a cada consumidor, representado por el mayor valor que en definitiva han pagado

o deberán pagar para acceder al servicio que Latam les ha negado injustificadamente, alcanzaría en promedio un 30% de las sumas pagadas por cada consumidor por concepto de pasajes aéreos.

En efecto, de acuerdo a las estimaciones preliminares de esta parte, **efectuadas a título meramente indicativo e ilustrativo**, y sin perjuicio de la prueba que se rendirá en su oportunidad, de la facultad del tribunal de crear grupos y subgrupos de consumidores afectados, de ordenar los informes periciales que estime pertinentes y/o estimar prudencialmente los daños causados a los consumidores y de requerir de la demandada la exhibición de los documentos y antecedentes que resulten pertinentes para determinar el número consumidores afectados y la entidad del perjuicio, el daño emergente causado a los consumidores ascendería a la suma de **\$50.662.605.280** (cincuenta mil seiscientos sesenta y dos millones seiscientos cinco mil doscientos ochenta pesos).

Sin perjuicio de estas estimaciones preliminares, realizadas a título meramente indicativo e ilustrativo, **esta parte solicita expresamente que se indemnice el daño emergente que S.S. determine conforme al mérito del proceso.**

b) En segundo lugar, constituye también un daño patrimonial cierto y directo, el **lucro cesante** sufrido por cada consumidor afectado, que estaría representado por los **intereses corrientes** que los dineros ilegítimamente retenidos por Latam habrían devengado, en el tiempo que media entre el pago efectivo realizado por cada consumidor y la fecha en que Latam restituya efectivamente esos dineros.

De acuerdo a las estimaciones preliminares de esta parte, **efectuadas a título meramente indicativo e ilustrativo**, sólo considerando dos años de tramitación de la acción colectiva en primera instancia, y sin perjuicio de la prueba que se rendirá en su oportunidad, de la facultad del tribunal de crear grupos y subgrupos de consumidores afectados, de ordenar los informes periciales que estime pertinentes y/o estimar prudencialmente los daños causados a los consumidores y de requerir de la demandada la exhibición de los documentos y antecedentes que resulten

pertinentes para determinar el número consumidores afectados y la entidad del perjuicio, el lucro cesante causado a los consumidores ascendería a la suma de **\$13.499.361.408** (trece mil cuatrocientos noventa y nueve millones trescientos sesenta y un mil cuatrocientos ocho pesos).

Sin perjuicio de estas estimaciones preliminares, realizadas a título meramente indicativo e ilustrativo, **esta parte solicita expresamente que se indemnice el lucro cesante que S.S. determine conforme al mérito del proceso.**

c) En tercer lugar, a lo anterior se agrega la **retención ilegítima de todas las sumas pagadas por los consumidores**, que comprenden el pasaje aéreo, los costos por equipaje, tasas de embarque, entre otros, **sumas que Latam se ha negado a reintegrar**, pero cuya **restitución** la LPC asegura en todo evento, sin perjuicio de la compensación de los daños irrogados, tal como se desprende expresamente del artículo 53 C letra d) y demás normas aplicables.

En efecto, la acción **restitutoria** en favor de los consumidores procede en todo evento, por el hecho de acreditarse que el servicio pactado **no fue prestado en la oportunidad y forma debidas**, a fin de evitar el **enriquecimiento injustificado** del proveedor infractor, y sin perjuicio de la indemnización de los daños patrimoniales y extrapatrimoniales que el incumplimiento ha causado al consumidor.

A mayor abundamiento, de acuerdo a las estimaciones preliminares de esta parte, **efectuadas a título meramente indicativo e ilustrativo**, y sin perjuicio de la prueba que se rendirá en su oportunidad, de la facultad del tribunal de crear grupos y subgrupos de consumidores afectados, de ordenar los informes periciales que estime pertinentes y/o estimar prudencialmente los daños causados a los consumidores y de requerir de la demandada la exhibición de los documentos y antecedentes que resulten pertinentes para determinar el número consumidores afectados y la entidad del perjuicio, la restitución y/ o reparación que debe efectuarse a los consumidores afectados ascendería a la suma de

\$168.742.017.600 (ciento sesenta y ocho mil setecientos cuarenta y dos millones diecisiete mil seiscientos pesos).

Sin perjuicio de estas estimaciones preliminares, realizadas a título meramente indicativo e ilustrativo, **esta parte solicita expresamente que se efectúen las restituciones y/o reparaciones que S.S. determine conforme al mérito del proceso.**

d) En cuarto lugar, los consumidores también han sufrido **perjuicios de naturaleza extrapatrimonial**, según se expondrán a continuación.

i) Procedencia de la indemnización por daño moral en acciones colectivas

Es preciso señalar que luego de la reforma introducida en la LPC por la Ley N°21.081, de 13 de septiembre de 2018, el artículo 51 N°2 dispone lo siguiente:

"Las indemnizaciones que se determinen en este procedimiento podrán extenderse al daño moral siempre que se haya afectado la integridad física o síquica o la dignidad de los consumidores".

El sentido y objeto de la norma modificada es claro: los consumidores pueden aspirar a la indemnización de los daños **extrapatrimoniales** en juicios colectivos (por daño colectivo o difuso) en caso de que se atente contra su integridad física o síquica, o su dignidad.

Cabe entonces analizar si en la especie, como es efectivo, se ha atentado contra la integridad física y psíquica de los consumidores. Para un examen detallado, se revisará a continuación la naturaleza del daño moral colectivo.

ii) Naturaleza del daño moral colectivo

A diferencia del derecho civil común, y del daño moral en acciones individuales de consumo, esta nueva figura exige la afectación de determinados bienes jurídicos: la integridad física o psíquica, o la dignidad de los consumidores.

Si bien, en principio, la definición pareciera esbozar un daño moral calificado que dejaría fuera de la reparación a otras afectaciones, lo cierto es que esta restricción es sólo aparente.

En efecto, en la definición del daño moral colectivo se incluye la afectación a la integridad física y psíquica, esto es, las categorías tradicionales reconocidas en Chile, pero se incluye también la dignidad.

Como se entiende, la **dignidad humana** es un concepto amplio compuesto a su vez por un catálogo de derechos fundamentales, que constituye un límite ante situaciones en que se trata a las personas de forma humillante o se las degrada de su condición de seres humanos. La persona, afectada en su dignidad, es instrumentalizada, tratada como un medio y no como un fin, y ello puede provenir de la afectación concreta de cualquiera de las categorías de derechos fundamentales que encuentran en la dignidad humana su sustrato normativo.

Llevada al ámbito de la afectación de los intereses colectivos de los consumidores, la dignidad como criterio calificado de procedencia del daño moral se presenta en un amplio espectro de ilícitos nocivos. Estos se reflejan, por ejemplo, en vulneraciones a la protección del cuerpo humano, privacidad, honra, derecho a la salud y a vivir en un medio ambiente libre de contaminación, derecho a la educación, entre otros.

En Chile, lamentablemente, abundan ejemplos de esta clase de afectaciones, entre las que destacan: **a) Acciones u omisiones que afectan o ponen en riesgo la salud de las personas**, tal como ocurrió con la colusión de las farmacias; **b) Acciones u omisiones que ponen en riesgo la seguridad sanitaria de los consumidores**, como la crisis sanitaria en Osorno de 2019 por los cortes prolongados de suministro de agua potable; **c) Los cobros indebidos o abusivos** en créditos de consumo o tarjetas de créditos de los bancos y del retail, provenientes de gastos de cobranza infundados, intereses encubiertos en comisiones, alzas o

repactaciones unilaterales (como en los casos Sernac con Cencosud y La Polar); entre otras prácticas ilícitas.

En efecto, en todos esos casos existe un común denominador: **la instrumentalización y degradación de las personas, su utilización como un medio para obtener el fin espurio de maximización de ganancias económicas.**

Como podrá advertir S.S. varios de estos ejemplos, y su común denominador, guardan una estrecha relación con el caso de autos.

En efecto, según se ha evidenciado en el cuerpo de este escrito, Latam Airlines ha incurrido en **acciones u omisiones que afectan o ponen en riesgo la salud y la seguridad sanitaria de los consumidores.** Asimismo, la aerolínea ha incurrido en **prácticas abusivas o cobros indebidos**, en momentos particularmente complejos para la vida de las personas, **privilegiando el bienestar económico de la empresa sobre la integridad de los consumidores.**

Estas **afectaciones a la dignidad de los consumidores** se han verificado, por ejemplo, cuando la empresa ha cancelado y suspendido sucesivamente vuelos, varios de los cuales representaban para los usuarios la posibilidad de volver con sus familias en medio de una emergencia sanitaria mundial, sin precedente equiparable en los últimos años. En otros casos, esos vuelos cancelados representan un medio para resguardar la vida y la salud de los consumidores que se encontraban en países fuertemente golpeados por la pandemia, y que aspiraban volver a Chile como forma de velar por su salud.

Del mismo modo, la obligación que Latam impone unilateralmente a los consumidores de reprogramar sus vuelos antes de 31 de diciembre de 2020, so pena de perder todo o parte del valor pagado por los pasajes, da cuenta **un patente desdén por la integridad de las personas.** Tal imposición, en el contexto de una pandemia mundial cuya época de término no se avizora con certeza para el corto

plazo, implica **poner en riesgo la vida de los consumidores** con el único fin de que la Latam no tenga que devolver el dinero a los usuarios ni perder asientos disponibles una vez que sea seguro viajar nuevamente.

En idéntico sentido, existe una afectación a la dignidad de las personas cuando Latam impone **cobros adicionales** a los consumidores que reprogramen sus viajes o que seleccionen un nuevo destino, obligándolos a pagar la diferencia del valor del ticket, esto es, un nuevo precio por un servicio que ya se pagó sin que se prestara. La afectación se produce desde el momento que la empresa **instrumentaliza** la necesidad de los consumidores de reprogramar o cambiar el destino de sus viajes, necesidad que la misma aerolínea ha creado al no permitir a los clientes obtener la devolución de sus dineros, para obtener una mayor ganancia por un servicio que los consumidores ya pagaron pero no obtuvieron.

En síntesis, resulta evidente que la política de Latam apunta a salvar a toda costa sus utilidades y evitar hasta las últimas consecuencias cualquier pérdida, **sin la menor consideración por la posición en que pone a sus clientes**, arriesgando su salud e instrumentalizándolos con fines económicos, lo que afecta abiertamente la dignidad de los consumidores y expone a riesgos su vida e integridad física y psíquica.

Asimismo, la deficiente política de reembolsos y reprogramaciones que ha venido implementando Latam, han causado en los consumidores un sin número de graves molestias, preocupaciones, pesares y angustias, vulnerando su **integridad psíquica**.

iii) Prueba del daño moral colectivo

Como bien sabe S.S., de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 51 N°2 de la LPC, la prueba del daño moral colectivo se sujeta, en síntesis, a las siguientes reglas: **a)** En la resolución que recibe la causa a prueba será un hecho sustancial, pertinente y controvertido si los hechos han “provocado” la afectación a la integridad física o

psíquica, o de la dignidad de los consumidores; **b)** El juez “podrá” establecer un “monto mínimo común” para la determinación del daño moral, para lo cual puede ordenar un peritaje (de oficio o a petición de parte), sin perjuicio de otros medios de prueba; **c)** Si se establece un monto mínimo común, el SERNAC debe poner a disposición de los consumidores un sistema de registro rápido y expedito, para que puedan acogerse al mismo, facilitando de esta forma el acceso a la indemnización; **d)** El proveedor puede efectuar, durante todo el juicio, una propuesta de indemnización o reparación del daño moral, la que deberá considerar un monto mínimo común para todos los afectados, pudiendo diferenciar entre grupos y subgrupos de consumidores. Como esta regla alude también a la fijación de los montos mínimos comunes por peritajes (cuando ellos han sido decretados por el tribunal), debería interpretarse que la oferta debe ser consistente con lo propuesto por el perito; **e)** Si se establece un monto mínimo común, los consumidores que consideren que su afectación es mayor pueden perseguir la “diferencia” en un juicio posterior, en el que solo puede discutirse la determinación del monto adicional y no la procedencia de la indemnización.

De dichas reglas se obtienen las siguientes conclusiones: **a)** Que no es facultativo para el juez fijar como punto de prueba la existencia de daño moral. La sola pretensión de estos daños provocará que el tribunal incorpore necesariamente en la resolución que recibe la causa a prueba, la cuestión de “si los hechos han provocado dicha afectación”; **b)** Que la prueba sólo alcanzará a si los hechos invocados provocaron esta afectación, pero no a la cuantía de los daños. La conclusión se confirma si se considera que esta reforma atribuye al juez la facultad de establecer “montos mínimos comunes” del daño moral, con o sin el apoyo de peritajes; y, **c)** La norma no establece la necesidad de probar la afectación en sí misma, sino si los hechos que la “provocaron”, lo que es concordante con la jurisprudencia mayoritaria en la materia, que sostiene que deben probarse los hechos a partir de los cuales el juez puede inferir la existencia del daño moral y determinar prudencialmente su monto.

De acuerdo a las estimaciones preliminares de esta parte, **efectuadas a título meramente indicativo e ilustrativo**, y sin perjuicio de la prueba que se rendirá en su oportunidad, de la facultad del tribunal de crear grupos y subgrupos de consumidores afectados, de ordenar los informes periciales que estime pertinentes y/o estimar prudencialmente los daños causados a los consumidores y de requerir de la demandada la exhibición de los documentos y antecedentes que resulten pertinentes para determinar el número consumidores afectados y la entidad del perjuicio, el **daño moral** sufrido por cada consumidor alcanza un 40% de las sumas efectivamente pagadas por cada uno de ellos, lo que arroja un total de **\$67.496.807.040** (sesenta y siete mil cuatrocientos noventa y seis millones ochocientos siete mil cuarenta pesos).

Sin perjuicio de estas estimaciones preliminares, realizadas a título meramente indicativo e ilustrativo, **esta parte solicita expresamente que se indemnice el daño moral que S.S. determine conforme al mérito del proceso.**

e) En quinto lugar, las conductas en que ha incurrido Latam, que han causado un grave perjuicio patrimonial y extrapatrimonial a los consumidores, justifican, en opinión de esta parte, que S.S aplique **el recargo del 25% en el monto de las indemnizaciones a que haya lugar**, establecido en el artículo 53 C letra c) de la LPC.

En efecto, el artículo 53 C letra c) de la LPC establece en la actualidad lo siguiente:

"En la sentencia que acoja la demanda, el juez, además de lo dispuesto en el artículo 170 del Código de Procedimiento Civil, deberá: Declarar la procedencia de las correspondientes indemnizaciones o reparaciones y el monto de la indemnización o la reparación a favor del grupo o de cada uno de los subgrupos, cuando corresponda. En aquellos casos en que concurran las circunstancias a que se refiere el inciso quinto del artículo 24, el tribunal podrá aumentar en el 25% el monto de la indemnización correspondiente".

Conforme a lo dispuesto en el artículo 24, son circunstancias agravantes las siguientes:

a) Haber sido sancionado con anterioridad por la misma infracción durante los últimos veinticuatro meses, contados desde que esté ejecutoriada la resolución o sentencia sancionatoria. En caso de tratarse de una micro o pequeña empresa en los términos del inciso segundo del artículo segundo de la ley N° 20.416, si ha sido sancionada por la misma infracción durante los últimos doce meses contados de la misma manera.

b) Haber causado un daño patrimonial grave a los consumidores.

c) Haber dañado la integridad física o psíquica de los consumidores o, en forma grave, su dignidad.

d) Haber puesto en riesgo la seguridad de los consumidores o de la comunidad, aun no habiéndose causado daño.

Como se advierte de las normas citadas, el legislador ha dispuesto un aumento de un 25% del monto de la indemnización cuando concurren determinadas circunstancias agravantes que, como se expondrá a continuación, se verifican en el caso de autos.

En la especie, se verifican las circunstancias agravantes señaladas en los literales b), c), y d) del artículo 24 de la LPC.

Ante todo, cabe reiterar que la empresa ha mantenido a miles de consumidores en completa **incertidumbre** acerca de si efectivamente se realizará o no el viaje que tenían programado y pagado.

Luego, en caso de no poder reprogramar en las estrechas fechas propuestas por Latam, los consumidores **no pueden recuperar lo que han pagado** por los vuelos cancelados, cuestión que envuelve un **daño patrimonial grave y masivo**.

La falta de comunicación con la empresa no ha hecho más que aumentar la incertidumbre y ansiedad de los consumidores, causándoles innecesario estrés (adicional al ya provocado por la grave situación sanitaria que afecta al país), pérdidas de tiempo, esperas, angustia y disgustos en intentos frustrados de comunicación, afectando **su integridad psíquica**.

A mayor abundamiento, Latam en la mayoría de los casos no ha reembolsado el monto pagado por los consumidores, pero cuando lo ha hecho, ha sido tardíamente y restituyendo un monto menor; ha expuesto a los pasajeros a situaciones de alto estrés y riesgos sanitarios, varados en aeropuertos y sin posibilidades de alojamiento; y no ha establecido medidas necesarias de protección a la seguridad de los consumidores, como el distanciamiento social mínimo exigido por la autoridad.

En definitiva, todas esas acciones representan, por una parte, un **grave perjuicio económico a los consumidores**, especialmente considerando el alto valor de un pasaje aéreo, cuyo monto no ha sido restituido por Latam; y, por otra parte, la demandada ha afectado la **integridad psíquica** de los consumidores, y **gravemente su dignidad**, exponiéndolos a situaciones de **riesgo sanitario**, que incluso podrían poner en riesgo la vida de las personas.

Así, concurriendo en la especie elevadísimos y masivos perjuicios patrimoniales para los consumidores, así como graves afectaciones a la integridad psíquica y dignidad de las personas, constitutivas de daño moral colectivo en materia de consumo, que han representado en particular un riesgo a su salud y propiciar soluciones que afectan la seguridad sanitaria de los consumidores, S.S. podrá advertir con toda claridad que concurren las circunstancias contempladas en la LPC para imponer a la demandada un recargo **del 25% en las indemnizaciones** que este tribunal determine en favor de los consumidores.

En síntesis, la exposición que antecede da cuenta del cumplimiento de la carga procesal de “señalar” los perjuicios sufridos, conforme al artículo 51 N°2 de la LPC,

solicitando **expresamente esta parte a S.S. la indemnización que determine conforme al mérito del proceso.**

POR TANTO, en mérito de lo expuesto y según lo dispuesto en los artículos 3º letra e) en relación con el artículo 50 inciso segundo, 51 numeral 2 en relación con el artículo 53 A, en relación con el artículo 53 C letras c) y d) de la LPC, demás disposiciones legales que resulten aplicables en la especie, y el principio *iura novit curia*,

SOLICITO RESPETUOSAMENTE A S.S.: Tener por interpuesta demanda de indemnización de perjuicios en contra de **LATAM AIRLINES GROUP S.A.**, legalmente representada por Enrique Cueto Plaza, ambos ya individualizados, declararla admisible, acogerla a tramitación, concederla en todas sus partes y, en definitiva, condenar a la demandada al pago de las siguientes restituciones, prestaciones, indemnizaciones y/o reparaciones según corresponda, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 53 C, letras c) y d), y demás normas pertinentes de la LPC:

(i) Condenar a **LATAM AIRLINES GROUP 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 Latam, 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 **LATAM AIRLINES GROUP 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 **LATAM AIRLINES GROUP 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 **LATAM AIRLINES GROUP 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 **LATAM AIRLINES GROUP 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 LPC, conforme a lo que S.S. determine de acuerdo al mérito del proceso.

(vi) Condenar a **LATAM AIRLINES GROUP 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 LPC, 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 LPC, 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 LPC, conforme a lo que S.S. determine de acuerdo al mérito del proceso.

(x) Condenar a **LATAM AIRLINES GROUP S.A.** al pago de las costas de la causa.

TERCER OTROSÍ: Sírvase SS. tener por acompañados, con citación, o bajo el apercibimiento establecido en el artículo 342 número 3 del Código de Procedimiento Civil, según corresponda, los documentos que se individualizan a continuación:

(i) Certificado Electrónico N°555.275, de 26 de mayo de 2020, emitido por la Unidad de Asociaciones Gremiales del Ministerio de Economía, donde consta lo siguiente:

a) Que la Corporación Nacional de Consumidores y Usuarios de Chile, Asociación de Consumidores -CONADECUS A.C.- se encuentra inscrita en el Registro de Asociaciones de Consumidores y que su personalidad jurídica está vigente; y,

b) Que el Presidente del Directorio de CONADECUS A.C., y, por lo mismo, su representante legal, es don Hernán Calderón Ruiz, quien suscribe el presente escrito.

(ii) Acta de sesión de directorio de CONADECUS N°174, de 13 de mayo de 2020, reducida a escritura pública el 28 de mayo de 2020, en la Notaría de Santiago de María Angélica Galán Bäuerle, repertorio N°1706-2020, en la que consta la debida autorización del directorio para deducir las presentes acciones.

POR TANTO,

SÍRVASE S.S.: Tenerlos por acompañados, bajo los apercibimientos indicados.

CUARTO OTROSÍ: Sírvase S.S. tener presente que designo abogados patrocinantes y confiero poder para actuar en estos autos a los abogados habilitados para el ejercicio de la profesión doña María Jimena Orrego Pastén, C.N.I. N°8.794.202-3, a don Mauricio Tapia Rodríguez, C.N.I. N°12.236.011-3, y a don Raúl Toro González, C.N.I. N°15.783.266-2, todos domiciliados para estos efectos en Crucero Exeter 0325, comuna de Providencia.

SÍRVASE S.S.: Tenerlo presente para todos los efectos legales.

