

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

R.U.T. : 8.794.202-3

PATROCINANTE : Mauricio Tapia Rodríguez

R.U.T. : 12.236.011-3

PATROCINANTE : Raúl Toro González

R.U.T. : 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

R.U.T. : 6.603.659-6

DOMICILIO : Valentín Letelier N°16,
comuna de Santiago

DEMANDADO : **SKY AIRLINE S.A.**

RUT : 88.417.000-1

REPRESENTANTE LEGAL : Holger Paulmann Mast

RUT : 10.249.608-6

DOMICILIO : Avenida del Valle 765 piso 5,
Ciudad Empresarial,
Huechuraba, Región
Metropolitana

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

S.J.L. en lo Civil de Santiago

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 A.C. 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 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 **SKY AIRLINE S.A.** -en adelante también, e indistintamente, "Sky" o "Sky Airline"-, sociedad anónima dedicada al giro de aerolíneas, representada legalmente por don **HOLGER PAULMANN MAST**, chileno, casado, ingeniero comercial, cédula nacional de identidad número 10.249.608-6, ambos domiciliados en Avenida del Valle 765 piso 5, Ciudad Empresarial, Huechuraba, Región Metropolitana; 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 PRINCIPAL Y DEMÁS ACCIONES DEDUCIDAS

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

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 Sky Airline** emana de los artículos 8º letra e) y 51 N°1 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 N°1 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".

Según 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 Sky Airline.**

Como se expondrá, Sky Airline 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 miles 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, 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 **1º, 2º, 2ºbis, 3º, 4º, 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 efecto, se sostiene que en "los contratos de consumo existe generalmente una parte fuerte, constituida por el experto -proveedor-, y una parte débil, encarnada por el profano -consumidor-. Esta disparidad de fuerzas tendría una dimensión económica, por el mayor poder que, en la mayoría de los casos, posee el empresario en tal sentido; cognoscitiva, debida a que el proveedor es el experto en la cosa o servicio que ofrece; y jurídica, por la facultad que tiene el proveedor de predeterminar el contenido del contrato..."¹. 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

¹ Quiroz, Hernán, "Artículo 5º", en *La protección de los derechos de los consumidores. Comentarios a la Ley de protección de los derechos de los consumidores*, Barrientos, Francisca (coord.), Santiago, Thomson Reuters, 2013, pp. 201-217 (p. 208).

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”².

En el mismo orden de ideas, los derechos básicos de los consumidores son anticipadamente irrenunciables, de conformidad al artículo 4º de la LPC, con el fin de evitar abusos de los proveedores en contra de los consumidores. En efecto, se afirma que la “diferencia esencial [entre la renunciabilidad en derecho civil y el principio de irrenunciabilidad en derecho de los consumidores] se explica por los fines que persigue la legislación de protección al consumidor, en particular amparar al consumidor en cuanto parte débil de la relación jurídica, evitando que el proveedor abuse indebidamente de su posición dominante. Así, de no existir la prohibición de renuncia anticipada, las asimetrías en cuanto al poder de negociación y de información que existen entre proveedores y consumidores, harían que las normas protectoras fuesen constantemente eludidas o modificadas por medio de cláusulas contractuales predispuestas e impuestas por el proveedor al consumidor”³. 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”⁴. 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

² Corte Suprema, 27 de diciembre de 2019, Rol N°114-2019, C. 5º, y también en Corte Suprema, 15 de abril de 2019, Rol N°5363-2018, Cº. 4.

³ Momberg, Rodrigo, “Artículo 4º”, en *La protección de los derechos de los consumidores. Comentarios a la Ley de protección de los derechos de los consumidores*, Barrientos, Francisca (coord.), Santiago, Thomson Reuters, 2013, pp. 190-193 (p. 191).

⁴ Corte Suprema, 29 de agosto de 2019, Rol N°8735-2018, Cº. 11.

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 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”⁵.

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”⁶. 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 envuelve⁷.

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

⁵ 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 Idoneidad: Régimen de Garantías.

⁶ 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.

⁷ Romero, Alejandro, “Aspectos procesales de las acciones para la protección de los consumidores”, en *Derecho del consumo y protección al consumidor: estudios sobre la Ley N° 19.496 y las principales tendencias extranjeras*, Corral, Hernán (Editor), Santiago, Cuadernos de Extensión, Universidad de Los Andes, 1999, p. 311.

intereses anteriormente aludidos, el cual, no sólo se debe reconocer y permitir, sino que, además, privilegiar, fomentar y ampliar, mediante una interpretación progresiva y no restrictiva”⁸ 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”⁹.

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 acciones que derivan de esta ley, se ejercerán frente a actos o conductas que afecten el ejercicio de cualquiera de los derechos de los consumidores.
El incumplimiento de las normas contenidas en la presente ley dará lugar a las acciones destinadas a sancionar al proveedor que incurra en infracción, anular las cláusulas abusivas incorporadas en los contratos de adhesión, obtener la prestación de la obligación incumplida, hacer cesar el acto que afecte el ejercicio de los derechos de los consumidores, a obtener la debida indemnización de perjuicios o la reparación que corresponda”.*

⁸ Corte Suprema, 1 de junio de 2009, Rol N°1297-2008, C°. 8

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

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.

"El ejercicio de las acciones puede realizarse a título individual o 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**. Por lo demás, 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"¹⁰. 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**

¹⁰ Primer Trámite Constitucional: Cámara de Diputados. Informe de Comisión de Constitución, de 6 de mayo de 2015, Sesión 22, Legislatura 363, pp. 86-87.

en la fase de admisibilidad de la demanda, acotando esta etapa a la verificación de requisitos formales”¹¹.

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 **Sky Airline**, 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

¹¹ Segundo Trámite Constitucional: Senado. Segundo Informe de Comisión de Economía, de 21 de junio de 2017, Sesión 40, Legislatura 365, p. 52.

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) Contiene el nombre, domicilio y profesión u oficio del demandante, de la persona que lo representa, y la naturaleza de la presentación.
- 3) 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 Sky Airline, la imposición de cláusulas abusivas y la generación de perjuicios patrimoniales y morales a sus usuarios.
- 5) 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 (SKY AIRLINE)

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”¹².

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”¹³.

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**

¹² Corte de Apelaciones de Arica, 5 de abril de 2017, Rol N°14-2017, C°. 4.

¹³ Servicio Nacional del Consumidor, Resolución Exenta N°0186 de 21 de marzo de 2019 que aprueba Circular sobre Ticketeras y Productoras, pp. 4-5.

del interés colectivo. Como se expuso, la LPC fue dictada para proteger al 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 denunciado**, que afectaría no sólo al consumidor, sino que potencialmente puede afectar los intereses de otros; y, así de forma consecuencial, **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"¹⁴.

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 1° N°2 de la LPC y el artículo 7° 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

¹⁴ 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”¹⁵.

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**”¹⁶.

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”¹⁷. En el mismo sentido, se afirma que “el precepto contempla la exigencia de ‘habitualidad’ en el ejercicio de las actividades que señala. Esta expresión alude al **carácter profesional que debe tener el desarrollo de dichas actividades**”, y “una interpretación adecuada del mismo requiere que se entienda no como una exigencia de actos similares y repetidos a través del tiempo, **sino vinculado a la profesionalidad del**

¹⁵ 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.

¹⁶ Corte Suprema, 21 de enero de 2019, Rol N°34507-2017, C°. 6.

¹⁷ Fernández, Francisco, *Manual de Derecho Chileno de Protección del Consumidor*, Santiago, Lexis Nexis, 2003, p. 3.

proveedor en el ejercicio de las actividades mencionadas en la norma, independientemente de la periodicidad con que éstas se ejercen”¹⁸.

(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 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 circunstancias¹⁹.

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**.

¹⁸ Momberg, Rodrigo, “Artículo 1 N°2”, en *La protección de los derechos de los consumidores. Comentarios a la Ley de protección de los derechos de los consumidores*, Barrientos, Francisca (coord.), Santiago, Thomson Reuters, 2013, pp. 17-22 (pp. 19-20). También en Tapia, Mauricio, *Protección de consumidores. Revisión crítica de su ámbito de aplicación*, Santiago, Rubricon Editores, 2018, 2° ed., p. 60.

¹⁹ Fernández, Francisco, *op. cit.*, pp. 3-4.

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 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 Sky Airline 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 de 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 3º 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 tiquete, 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 tiquete 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".²⁰

²⁰ 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

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 INFRAACCIONAL 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

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

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".

conducta frente al consumidor, mediante una actuación imputable²¹. 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**”²². En el mismo sentido, respecto del régimen de responsabilidad del derecho del consumidor, la doctrina ha señalado que “deberá acreditarse la culpa o negligencia constitutiva de la **infracción** para poder alegar la responsabilidad civil”²³.

Pues bien, como se expondrá detalladamente en los párrafos siguientes, las conductas en que ha incurrido **Sky Airline** 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 y otras leyes que se remiten a ella**, a la luz de los deberes de conducta y diligencia que son exigibles al proveedor.

²¹ En este sentido, se ha sostenido: “No hay duda que se trata de una norma infraccional. Esta norma comienza expresando ‘comete infracción a las disposiciones de esta ley’”. Barrientos, Francisca, y Contardo, Juan, “Artículo 23 inciso 1”, en *La protección de los derechos de los consumidores. Comentarios a la Ley de protección de los derechos de los consumidores*, Barrientos, Francisca (coord.), Santiago, Thomson Reuters, 2013, pp. 556-582 (p. 557).

²² Corte Suprema, 16 de mayo de 2019, Rol N°47564-2016, C°. 9.

²³ Corral, Hernán, “La responsabilidad por incumplimiento y por productos peligrosos en la Ley de Protección de los Derechos del Consumidor”, en *La protección de los derechos de los consumidores*, Baranona, Jorge y Lagos, Osvaldo (editores), Santiago, Cuadernos de Extensión Jurídica, Universidad de Los Andes, N°12, 2006, p. 102.

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 SKY AIRLINE QUE FUNDAMENTAN LAS ACCIONES DEDUCIDAS

Sky Airline, 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 las dificultades de trasladarse libremente de un destino a otro (nacional o internacional), a causa de las restricciones 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.

Por su parte, Sky Airline ha decidido **unilateralmente**, y en múltiples ocasiones, cancelar, suspender o reprogramar vuelos, fundando su determinación en eventuales decisiones de la autoridad o simplemente por evaluaciones comerciales frente a la baja de la demanda.

A mayor abundamiento, esta parte solicitó vía Ley de Transparencia, que se informara la cantidad de vuelos cancelados por la aerolínea demandada. En efecto, mediante

ORD. N°240/2020 de la Junta de Aeronáutica Civil del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, nos fue remitida una planilla Excel con información sobre los vuelos cancelados por Sky Airline entre el 20 de marzo de 2020 y el 8 de abril de 2020, la que se acompaña debidamente en el tercer otrosí de esta presentación. Conforme a ella, Sky Airline canceló sólo en dicho periodo, un total de 888 vuelos nacionales e internacionales, de los cuales: **(i)** 854 fueron cancelados entre el 20 y el 26 de marzo de 2020; y, **(ii)** 34 fueron cancelados entre el 3 y 8 de abril de 2020.

Como podrá advertir S.S., tal cantidad de vuelos no realizados supone un enorme universo consumidores afectados que, en definitiva, pagaron por un servicio que no se prestó.

Adicionalmente, esta parte solicitó vía Ley de Transparencia, que se informara el número de reclamos y el contenido de los mismos que ha recibido el Servicio Nacional del Consumidor desde el 01 de enero hasta el 30 de junio de 2020, en contra de todos los operadores aéreos que funcionan en nuestro país y que digan relación, específicamente, con la cancelación de vuelos o no devolución de pasajes producto de cancelaciones de vuelos, cambios unilaterales de las condiciones contratadas y postergaciones de vuelos. En efecto, mediante ORD. N°5281/2020 del SERNAC, nos fue remitida una planilla Excel que señala, en lo pertinente, que Sky Airline concentra un 22,89% de los reclamos por cancelación de vuelos, devoluciones de pasajes aéreos y reprogramaciones, correspondiente a 1.491 casos comprendidos en el periodo consultado.

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 bien, **(ii)** Exigir la devolución íntegra del precio de los servicios pagados, **a su sola elección y requerimiento.**

Como se ha dicho, se trata de servicios no prestados, y sostener que Sky Airline pueda retener esas cuantiosas sumas de dinero, 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 Sky Airline 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**.

En efecto, la política de Sky Airline para responder a los requerimientos de los clientes puede ser resumida 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 cancelaciones y reprogramaciones informadas de improviso, Sky Airline distingue entre 2 posibles escenarios:



a) Para los usuarios cuyos vuelos fueron cancelados o reprogramados **antes del 1 de junio de 2020**, la aerolínea ofrece únicamente **un ticket voucher que es**

válido hasta el 30 de junio de 2021, debiendo pagar la diferencia tarifaria que corresponda.

b) Para los usuarios cuyos vuelos fueron cancelados o reprogramados desde el 1 de junio de 2020 en adelante, la aerolínea ofrece **reprogramar el pasaje** para la misma ruta, o para una ruta diversa pagando la diferencia de la tarifa, para volar **hasta el 30 de junio de 2021**. Esta reprogramación se podrá realizar sólo hasta 30 días después de la fecha del vuelo que fue cancelado o reprogramado.

En el evento de que el usuario no haya definido la fecha para reprogramar su vuelo, Sky ofrece el mismo **ticket voucher que es válido hasta el 30 de junio de 2021**.

(ii) Por otra parte, para los consumidores cuyos vuelos no han sido cancelados ni reprogramados, y en caso que éstos de todos modos no quieran viajar, Sky Airline distingue nuevamente entre 2 posibles escenarios, sin embargo la solución es la misma:



En efecto, distingue entre quienes compraron el pasaje antes del 20 de marzo de 2020 y sus tickets son para vuelos a realizar hasta el 31 de julio de 2020, y aquellos que compraron sus tickets después del 20 de marzo de 2020, sin embargo, para ambos casos ofrece **reprogramar el pasaje una única vez** para la misma ruta, o

para una ruta diversa pagando la diferencia de la tarifa, para volar **hasta el 30 de junio de 2021**. Este cambio puede hacerse hasta una hora antes del vuelo.

En el evento de que el usuario no haya definido la fecha para reprogramar su vuelo, Sky ofrece el mismo **ticket voucher que es válido hasta el 30 de junio de 2021**.

Sin embargo, la aerolínea no indica qué sucede con los casos de aquellos consumidores que hayan comprado antes del 20 de marzo para viajes programados para después del 31 de julio de 2020.

Cabe señalar que Sky Airline 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 ser **“reembolsados” mediante un ticket voucher con un periodo determinado de vigencia**.

Lo anterior, no representa otro ofrecimiento más que permitir al consumidor reutilizar el dinero pagado en otro servicio de la aerolínea. En otras palabras S.S., Sky ofrece a sus clientes sólo una reprogramación encubierta porque, en definitiva, el consumidor conserva únicamente la posibilidad de optar por algún otro vuelo de la aerolínea dentro del periodo que la misma demandada determina a su sola voluntad. Cabe indicar además, que **la página de Sky Airline no hace ninguna alusión al derecho de reembolso total de los consumidores**.

En síntesis, la página web de Sky Airline, a la fecha de presentación de esta demanda, señala como solución a sus usuarios, ante los efectos producidos por la pandemia del Covid-19 en la programación de sus vuelos:

- a)** Proporcionar un ticket voucher cuya vigencia se extiende para volar hasta el **30 de junio de 2021**, pagando la diferencia tarifaria que corresponda, y,
- b)** En determinados casos, según se expuso, reprogramar para el mismo destino o para un destino distinto pagando la diferencia, con algunas **diferencias que**

unilateral y arbitrariamente la aerolínea ha determinado para distinguir entre sus clientes.

Por otra parte, para las compras realizadas entre el 30 de marzo al 31 de julio de 2020, que sean tarifa ZERO, PLUS o FULL, Sky ofrece las siguientes posibilidades:

- a)** Cambiar la fecha del vuelo sin costo adicional por cambio, ni diferencia tarifaria;
- b)** Modificar la ruta, sin cargo adicional por cambio, pagando la diferencia tarifaria en caso de existir; y, **c)** Cambiar la reserva hasta 1 hora antes del vuelo. Por tanto, en el otro tipo de tarifa-llamada "Light"- no tendría estos beneficios, como tampoco los que se incluyen en estas tarifas "beneficiadas" que hayan comprado antes de dicha fecha.



The image is a screenshot of a web browser displaying the Skyairline website. The browser's address bar shows "skyairline.com/chile/vuela-flexible". The main content area features a large banner with a purple and white background. On the left, a white box contains the text "A VOLAR, FLEXIBLE" in bold purple letters, followed by "Mejoramos nuestras políticas de flexibilidad para ti." in smaller black text. To the right, a man with tattoos is seen from behind, sitting at a desk with his hands behind his head, looking out a window. A green arrow points to the right. Below the banner, a grey box contains the heading "¡Te damos más flexibilidad en tus próximos viajes!". The text below explains that due to the COVID-19 pandemic, Sky has improved its flexibility policies for current and future reservations. It lists the following benefits:

- Cambiar la fecha de tu vuelo sin costo adicional por cambio, ni diferencia tarifaria.
- Modificar la ruta, sin cargo adicional por cambio, pagando diferencia tarifaria en caso de existir.
- Cambiar tu reserva hasta 1 hora antes del vuelo.
- Válido para todas nuestras tarifas ZERO, PLUS y FULL.
- Todos los cambios los podrás hacer para volar hasta el 30 de junio 2021.

Como se aprecia por redes sociales, las acotadísimas soluciones ofrecidas por Sky, esto es, reprogramar o proporcionar el referido **voucher** -una reprogramación encubierta- de forma alguna satisfacen el interés de los consumidores:

twitter.com/MartinS12773966/status/127036354801588...

Twitter

MartinSD @MartinS12773966

En respuesta a @SKYAirline_CL

#skyDevolverenoseldinero

10:34 a. m. · 9 jun. 2020 · Twitter for Android

SKY @SKYAirline_CL · 18h

En respuesta a @MartinS12773966

¡Hola! Te informamos que actualmente nuestro plan de protección sólo contempla el reembolso en forma de voucher para volar hasta el 30 de junio del 2021. ¡Saludos!

twitter.com/n1rulz/status/1270439239029862402

Twitter

Marcelo Montesinos A @n1rulz

@SKYAirline_CL cuando devolverán el dinero? No quiero un voucher.

3:34 p. m. · 9 jun. 2020 · Twitter for Android

SKY @SKYAirline_CL · 9 jun.

En respuesta a @n1rulz

Hola, para los vuelos cancelados por la contingencia a nivel mundial, el reembolso aplica del 100% del pasaje en voucher. ¡Saludos!

twitter.com/n1rulz/status/1270439239029862402

Twitter

Marcelo Montesinos A @n1rulz · 9 jun.

Y el voucher lo deposito en mi cuenta corriente?

SKY @SKYAirline_CL · 9 jun.

Hola, el voucher se utiliza para realizar compras de boletos o servicios, por medio de nuestro sitio web skyairline.com este permite hacer uso del vuelo hasta el 30 de junio del 2021. ¡Saludos!

Envían un mensaje privado

twitter.com/n1rulz/status/1270439239029862402

Twitter

Marcelo Montesinos A @n1rulz · 9 jun.

Osea me obligan a viajar... voy a verlo con el sernac gracias 😞

SKY @SKYAirline_CL · 9 jun.

¡Hola! En SKY nos hemos ajustado a las políticas de devolución que están implementando otras aerolíneas en Chile y el mundo y estamos haciendo un gran esfuerzo para entregar la mayor flexibilidad a nuestros pasajeros. Saludos!!! 🙏

twitter.com/chbarros74/status/1270051867939221504

Twitter

Christian Barros @chbarros74

En respuesta a @SKYAirline_CL

No despegaron y salen con la cláusula que el dinero no se reembolsa cuando no es culpa de uno. Recién me llegó mail informando que no reembolsarán rápidos para recaudar, lentos para dar solución concreta

1:55 p. m. · 8 jun. 2020 · Twitter for iPhone

SKY @SKYAirline_CL · 8 jun.

En respuesta a @chbarros74

Hola, todos los boletos cancelados por los sucesos ocurridos a nivel internacional, fueron reembolsados en voucher. Si tu pasaje fue comprado en una agencia de viajes, debes contactar a tu agencia. Saludos.

Christian Barros @chbarros74 · 8 jun.

No hay devolución del dinero, eso fue rechazado

twitter.com/nataliapp022/status/1270753200900104195

Twitter

Natalia Alejandra @nataliapp022

Cómo es posible que @SKYAirline_CL se quede con el dinero de la gente? Me han cancelado dos vuelos, en el primero me dieron un voucher para escoger otra fecha, lo hice y ahora lo vuelven a cancelar y me dicen que no es posible que me devuelvan el dinero, que falta de criterio!!!

12:22 p. m. · 10 jun. 2020 · Twitter for Android

SKY @SKYAirline_CL · 23h

En respuesta a @nataliapp022

¡Hola! En SKY nos hemos ajustado a las políticas de devolución que están implementando otras aerolíneas en Chile y el mundo y estamos haciendo un gran esfuerzo para entregar la mayor flexibilidad a nuestros pasajeros. Saludos!!!

twitter.com/Nandoqr17_/status/1269636939440947215

Twitter

Nando @Nandoqr17_

@SKYAirline_CL hola buenas tarde, ¿Cuales son los pasos a seguir para que me regresen el valor total del pasaje que había comprado? Ya que no quiero un voucher quiero es el reintegro del dinero, muchas gracias.

10:26 a. m. · 7 jun. 2020 · Twitter for Android

SKY @SKYAirline_CL · 8 jun.
En respuesta a @Nandoqr17_
¡Hola! las devoluciones se estan canalizando por medio de voucher, el cual permite volar hasta el 30 de junio del 2021. ¡Saludos!

Envíanos un mensaje privado

1

twitter.com/Nandoqr17_/status/126963693944094...

Twitter

Nando @Nandoqr17_ · 8 jun.
Buenos días, pero te go entendió que el usuario puede elegir si quiere o no el voucher, no me pueden obligar a aceptarlo, por ende quiero el la devolución del dinero.

2

SKY @SKYAirline_CL · 8 jun.
La devolución realizada en voucher es de acuerdo al plan de protección, por lo que si desea la devolución en dinero sería bajo regulación tarifaria. Te sugerimos enviarnos un DM con los datos de reserva para mayor información. 🛫

Envíanos un mensaje privado

1

Nando @Nandoqr17_ · 8 jun.
Ok. les escribo al DM.

twitter.com/maidenofheaven/status/1256271188877348...

Twitter

Soraya Delgado Muñoz @maidenofheaven

Estoy furiosa con @SKYAirline_CL porque no quieren reembolsar un pasaje de avión y sólo lo devuelven como un voucher para volver nuevamente, y más encima subieron el costo del equipaje, caras de raja!!

1:16 p. m. · 1 may. 2020 · Twitter for Android

2 Me gusta

Maria Vera @cotetini_ · 4 may.
En respuesta a @maidenofheaven y @SKYAirline_CL
me pasa lo mismo, yo no quiero el voucher, quiero la plata. Si nos unimos y hacemos una demanda colectiva al @SERNAC ? Contactemos mas gente que esté en la misma situación

1

twitter.com/maidenofheaven/status/1256271188877348...

Twitter

SKY @SKYAirline_CL · 4 may.
En respuesta a @maidenofheaven
Hola Soraya, te contamos que los reembolso hasta el 31 de Mayo sólo se devuelven en voucher. Respecto al costo de la maleta que nos mencionas, envíanos un DM con lo detalles para verificar. Quedamos atentos.

5

Gordo Buda @brasabear · 4 may.
Que voucher? el que me prometieron en 15 dias y hace 45 y no dan respuestas? No contestan DM, no contestan telefono, no funciona la reserva en la web. LADRONES. Me sumo a cualquier demanda colectiva contra estos delinquentes. Contesten los DM SINVERGUENZAS

1

twitter.com/rsom28/status/1253407905098784770

Twitter

Sebastian Ortega @rsom28

En respuesta a @SKYAirline_CL

Necesito la devolucion integra de mi dinero, ustedes son unos sinvergüenzas, tiraron pasajes baratos en mayo, hicieron caja y ahora suspenden todo y te entregan un boucher que a mi en lo personal no le sirve, insisto nuevamente que necesito mi dinero integro en mi cuenta

3:38 p. m. · 23 abr. 2020 · Twitter for Android

7 Me gusta

SKY @SKYAirline_CL · 23 abr.
En respuesta a @rsom28
Hola @rsom28, En SKY lamentamos muchísimo todos los inconvenientes que esto pudiese ocasionarles y agradecemos su máxima comprensión. Nos hemos ajustado a las políticas de devolución que están implementando otras aerolíneas en Chile y el mundo.

13

twitter.com/clauquie/status/1270753135313784832

Twitter

Claudia Quijada @clauquie

Los ineptos de @SKYAirline_CL me dicen que mi status es de "no show" a un vuelo que ellos CANCELARON.. como chucha pretenden que uno "show up" a un vuelo que no está! Sú puto avión fue el que "no show" así que devuélveme mis lucas y no un puto voucher pls.....

12:22 p. m. · 10 jun. 2020 de San Pedro de La Paz, Chile · Twitter for iPhone

2 Me gusta

SKY @SKYAirline_CL · 22h
En respuesta a @clauquie
Hola, envíanos un DM indicando el código de reserva para visualizar registro y así asistirte al respecto. Quedamos atentos 🛫

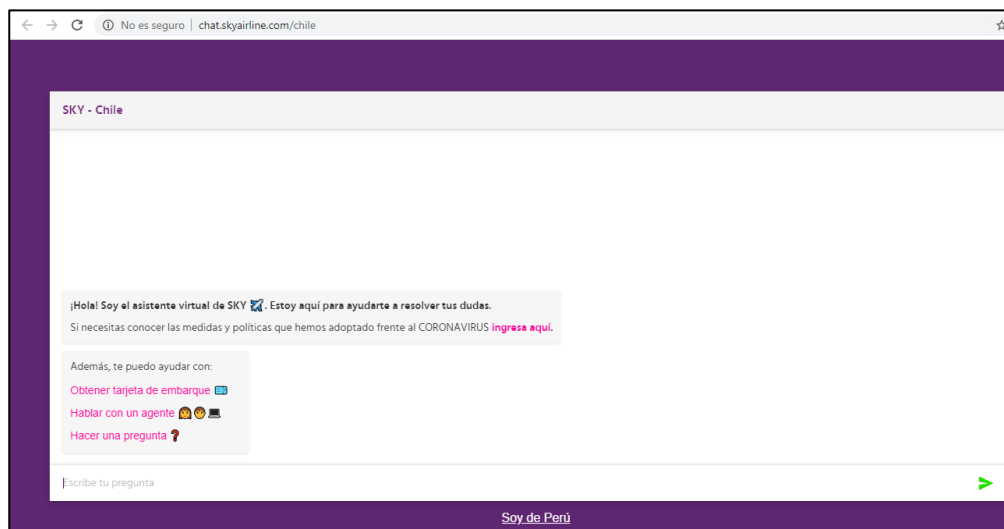
Envíanos un mensaje privado

Se suma a todo lo anterior S.S., el hecho de que **el servicio de respuesta a distancia de Sky Airline ha sido francamente deficiente**, en un momento en que es imposible realizar un reclamo presencialmente, o bien, representa un enorme riesgo para la salud de los consumidores.

En efecto, en la página de Sky Airline, a la fecha de presentación de esta demanda, se ofrecen tres formas atención al cliente: **a) Chat en línea; b) Mediante formulario; o, c) A través de redes sociales.**



a) El chat en línea es el que se expone a continuación:



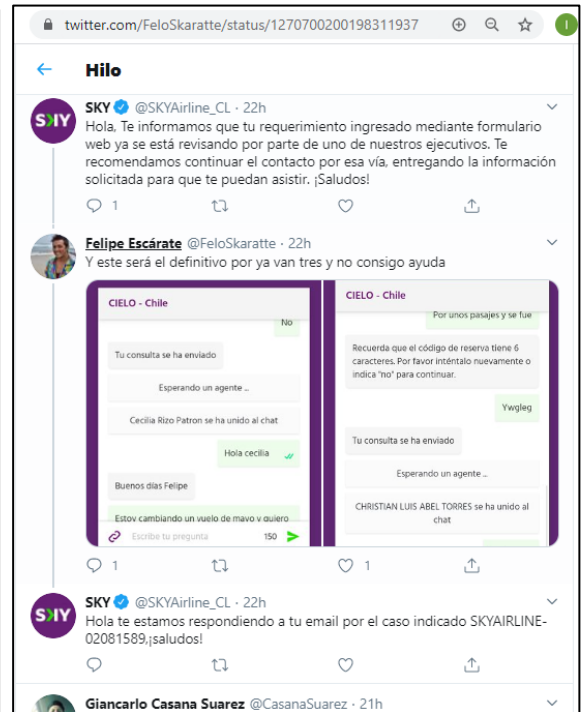
b) El formulario es el que se expone a continuación:

The screenshot shows a contact form on the SKY Airline website. The page title is "Contáctanos!". The form includes fields for "Nombre completo *", "RUT/DNI/Pasaporte *", "Teléfono *", and "E-mail *". There is a file upload section with a "Seleccionar archivo" button and the text "Ningún archivo seleccionado". Below this, there is a "Destino Mensaje *" section with radio buttons for "Felicitaciones y sugerencias", "Reclamos", "Solicitudes", and "Empresas y Agencias". A text area for the message is provided, with a "1000 caracteres restantes" indicator. A pink "ENVIAR" button is at the bottom.

c) Las redes sociales para contactarse son tres: i) [Facebook](#); ii) [Twitter](#); e, iii) [Instagram](#).



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 Sky Airline.**





En síntesis, la empresa se **niega a devolver el dinero** pagado por los consumidores bajo la excusa de supuestas reprogramaciones, o la entrega de voucher que no satisfacen las necesidades de sus clientes. 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 Sky Airline 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 **30 de junio de 2021** será o no posible programar y efectuar un viaje, dado el incierto y riesgoso escenario que ha impuesto la pandemia.

De esa forma, por cada consumidor que se verá impedido de reprogramar su vuelo o utilizar su voucher mientras esté vigente, Sky Airline 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 SKY AIRLINE 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 Sky 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.

De dicho precepto "se deriva que un consumidor **puede elegir libremente las relaciones contractuales con cualquier otro sujeto o de terminar legalmente las que ya posea...** [y] La concreta posibilidad para el consumidor de influir sobre la relación de consumo, va implícito en la libre elección del bien o

servicio, **acto que no le debe ser impuesto por un profesional de la información como es el proveedor**²⁴.

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 un **plazo arbitrario** 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 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)** Ofrecer reprogramación sólo hasta el 30 de junio de 2021; **c)** Negar a reembolsar el precio del pasaje completo; **d)** Ofrecer opciones completamente arbitrarias, dependiendo de la fecha en que su vuelo fue cancelado o reprogramado, que deriva en definitiva en la reprogramación o en la entrega de un voucher (reprogramación encubierta); y, **e)** Ofrecer cambios de destino del viaje, pero cobrando la diferencia tarifaria.

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.

²⁴ Barrientos, Marcelo, “Artículo 3º A)”, en *La protección de los derechos de los consumidores. Comentarios a la Ley de protección de los derechos de los consumidores*, Barrientos, Francisca (coord.), Santiago, Thomson Reuters, 2013, pp.87-93 (p. 91).

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. Este derecho se encuentra vinculado con el principio de buena fe y de mitigar la desigualdad de información entre proveedor y consumidor. En efecto, se sostiene que "el principio de la buena fe, impone a cada una de las partes la obligación al menos de comunicarse... Claramente, la obligación que impone este artículo 3 letra b) se fundamenta en la **desigualdad de información de las partes**, lo que pretende el legislador es **mitigar con un derecho a saber y un deber de informarse**"²⁵. Asimismo, se ha fallado que "los consumidores deben tener acceso a una **información veraz y oportuna que verse sobre las condiciones y demás características relevantes del servicio que se les proporciona**, preocupándose la ley, dentro de este propósito de proteger al consumidor, de exigir que los Informes que se le suministren **no sean susceptibles de inducirlo a error**, obligando al oferente a darle noticia determinada y precisa, y que no afecte los derechos de los cuales el consumidor es titular"²⁶.

²⁵ Barrientos, Marcelo, "Artículo 3º B)", en *La protección de los derechos de los consumidores. Comentarios a la Ley de protección de los derechos de los consumidores*, Barrientos, Francisca (coord.), Santiago, Thomson Reuters, 2013, pp. 94-103 (pp. 97-98).

²⁶ Corte de Apelaciones de Antofagasta, 6 de enero de 2012, Rol N°195-2011, Cº. 11.

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, 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 ininteligible y consecuentemente negligente, a saber :** **a)** No funciona el Call Center; **b)** Cuando se logra establecer contacto por las redes sociales habilitadas, las respuestas son insatisfactorias o inexistentes; y, **c)** Cuando se quiere contactar mediante el chat en línea o mediante formulario, las respuestas son insatisfactorias o inexistentes. Adicionalmente hay que considerar que la información dada por la página web no es completamente clara para un consumidor promedio (¿cuál es la diferencia entre la entrega del voucher y la reprogramación?).

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”²⁷. El referido precepto prohíbe el trato distintivo entre consumidores sin justificación razonable, vale decir, un trato arbitrario. En este sentido se ha resuelto que “que, el vocablo arbitrariedad es definido por el Diccionario de la Real Academia Española como **acto o proceder contrario a la justicia, la razón o las leyes, dictado solo por la voluntad o el capricho**. El hecho denunciado constituye una discriminación arbitraria del proveedor del servicio, **practicado por la sola voluntad o capricho de éste, sin que éste haya justificado su proceder**. Por ello, se concluye que la parte denunciada incurrió en una conducta infraccional vulnerando el derecho del consumidor previsto en el artículo 3, letra c de la Ley 19.496, esto es, a no ser discriminado arbitrariamente por parte de proveedores de bienes y servicios”²⁸.

En la especie, la demandada nuevamente ha infringido este derecho básico del consumidor. En efecto, y como se expuso en los hechos, la demandada, sin causa justificada, ha diferenciado entre el día en que se canceló o reprogramó el vuelo a fin de determinar las soluciones, circunstancia que ni siquiera depende de una determinación del consumidor.

En consecuencia, inequívocamente la demandada ha incurrido en una grave infracción al artículo 3° letra c) de la LPC, al establecer tratos diferenciados y

²⁷ 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.

²⁸ Corte de Apelaciones de Arica, 23 de enero de 2009, Rol N°8-2009, C°. 3.

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 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".

Sobre este derecho esencial de los consumidores, la jurisprudencia ha sostenido que "el artículo 3º de la Ley N° 19.496, dispone que es un **derecho básico del consumidor** (letra d), la seguridad en el consumo de bienes o servicios, la **protección de la salud** y el medio ambiente y el deber de evitar los riesgos que puedan afectarles, tales derechos, que deben ser entendidos en un sentido amplio, son el **correlato de las fundamentales obligaciones del proveedor**, como la de velar por la seguridad del consumidor"²⁹.

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.**

²⁹ Corte de Apelaciones de La Serena, 11 de diciembre de 2008, Rol N°181-2008, C°. 10.

En este caso, la demandada ha vulnerado el derecho básico del consumidor de la seguridad en el consumo del servicio, por cuanto ha ofrecido “reprogramaciones” sólo hasta el 30 de junio de 2021, 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 junio de 2021, si será seguro o no viajar, pero Sky 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**³⁰, 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.

³⁰ “Tal regla [principio de reparación integral del daño] se encuentra formulada expresamente en la Ley Nº19.496 de Protección al Consumidor en su artículo 3º letra e) al prescribir que es derecho básico del consumidor: ‘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 franquea’” Pinochet Olave, Ruperto, “¿Es la condena infraccional requisito de la indemnización de perjuicios regulada en la ley Nº 19.496 sobre Protección del Consumidor?. Un error histórico”, en *Estudios de Derecho Civil VII* (Elorriaga de Bonis, Fabián (coord.)) , Santiago, LegalPublishing, 2011, p. 438.

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, SKY no sólo ha cancelado reiteradamente vuelos sin motivo alguno y ofrecido alternativas no pactadas sino que además **se ha negado a reembolsar el precio completo del pasaje**. En efecto, se ha limitado a brindar soluciones diferenciadas a los consumidores que **no reparan íntegramente el daño ocasionado**.

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 LPDC"³¹. 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 Sky, al negarse a restituir los dineros pagados por los consumidores y ofrecer voucher o "reprogramaciones" determinadas unilateralmente en condiciones y plazos arbitrarios, envuelve **una clara infracción a la irrenunciabilidad de los derechos de los consumidores**³². En efecto, la restitución de lo pagado por un

³¹ 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.

³² "Como norma de carácter general, el artículo 3 letra e) debe conciliarse con el art. 4º de la LPDC que establece la irrenunciabilidad anticipada de los derechos de los consumidores... Si se interpretan

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 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

de forma armónica ambas normas puede señalarse que el derecho a la reparación e indemnización no pueden renunciarse anticipadamente, como ningún otro derecho del consumidor". Contardo, Juan Ignacio, "Artículo 3° E)", en *La protección de los derechos de los consumidores. Comentarios a la Ley de protección de los derechos de los consumidores*, Barrientos, Francisca (coord.), Santiago, Thomson Reuters, 2013, pp. 117-132 (p. 120).

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 Sky Airline 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, Sky Airline ha **infringido** a todas luces esta norma al negarse a reembolsar el precio completo del pasaje o al ofrecer restituir mediante la entrega de un voucher que es posible ejercer hasta un cierto plazo. Por lo tanto, Sky Airline 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 Skype, en innumerables casos, simplemente niega la posibilidad de reembolsar. Por otra parte, la primera hipótesis también debe ser descartada por cuanto Sky ha **impuesto** formas de compensación considerablemente más perjudiciales que el reembolso del precio pagado por el consumidor; y, las alternativas no han sido pactadas con los consumidores, sino que la demandada unilateralmente ha decidido que esas serían las formas de compensación, sin que los consumidores puedan manifestarse al

respecto. En este sentido, es evidentemente que las propuestas de SKY no pueden ser consideradas como una "real compensación", en el entendido que en virtud de estas se está obligando a los consumidores a mantener su decisión de viajar con dicha aerolínea dentro de un periodo de tiempo acotado y de incertidumbre (sanitaria y económica), y lo que es peor, en iguales o peores condiciones económicas.

Como SS., puede advertir, estas formulas de compensación, en la práctica, lo único que hacen es perjudicar a los consumidores, quienes no solo ha visto frustrada la posibilidad de recuperar su dinero después de la cancelación de su viaje, sino que, además, se les obliga a realizar un viaje en condiciones más nocivas.

Para la aerolínea, en cambio, esta política de cancelación y reprogramación de vuelos, en la práctica, se ha traducido en un fabuloso negocio, ya que después de que recibe el dinero de los consumidores no presta el servicio ofrecido, utilizando como excusa la contingencia; y, como si aquello fuera poco, además, obliga a los consumidores a persistir en el servicio contratado, pero en condiciones económicas más convenientes para la compañía. Dicho términos económicos, para Sky, se trata de un claro ejemplo de "win-lose", pero prescindiendo de la ley y, por lo tanto, una ganancia ilegítima.

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.

F. 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 las Condiciones Generales del contrato de Transporte Aéreo de Pasajeros y Equipaje Sky.

En efecto, ha **impuesto arbitrariamente** una fecha límite para que los consumidores puedan hacer uso del servicio, esto es, **sólo hasta el 30 de junio de 2021**, creando **una especie de "plazo unilateral y arbitrario de prescripción"** de los derechos de los consumidores.

Muy por el contrario, las "**Condiciones Generales del contrato de Transporte Aéreo de Pasajeros y Equipaje Sky**" establece lo siguiente sobre este punto:

"Cláusula 2 letra D. "La obligación del Transportador se entenderá completa e íntegramente cumplida por el hecho de transportar al Pasajero y su Equipaje con razonable puntualidad, atendidas las circunstancias especiales del caso. El Transportador realizará esfuerzos razonables para transportar a los Pasajeros y a su Equipaje de acuerdo con los itinerarios publicados y con aquellos reflejados en el Billete. El Transportador podrá proveer el transporte a través de aerolíneas alternas, otras aeronaves, cambiar la asignación de asientos, y modificar o suprimir escalas previstas en el Billete en cualquier momento, por razones justificadas y de acuerdo a la normativa vigente".

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 30 de junio de 2021 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 alguno³³.

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

"Cláusula 2 letra E. "El Transportador podrá suspender, retrasar y/o cancelar el vuelo o modificar sus condiciones en caso de necesidad por condiciones climáticas adversas, por razones de seguridad, razones de fuerza mayor y/o caso fortuito"

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 cuestión 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.

³³ 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.

Para estos efectos, son pertinentes las siguientes normas del Código Aeronáutico, 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) -artículo que se incluye incluso dentro del contrato- 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”.

Este deber se relaciona con el deber de información referido a las cláusulas del contrato de consumo, predispuesto electrónicamente por el profesional, y es necesario dado que “además de compartir las características revisadas que justifican la existencia del derecho de información precontractual, posee la calidad de acto de contratación a distancia, por lo que se ha señalado que la `necesaria información previa en la celebración del contrato debe ser minuciosa cuando se trate de **contratos realizados a través de la web por cuanto el cliente no ve por sí mismo ni al proveedor, ni el establecimiento, ni al producto**”³⁴.

En este caso, ninguno de los deberes impuestos por el artículo 12 A a Sky ha sido cumplido por el proveedor. En efecto, ha habido graves problemas en el acceso a la información, como se ha explicado 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

³⁴ Pinochet, Ruperto, “Artículo 12 A”, en *La protección de los derechos de los consumidores. Comentarios a la Ley de protección de los derechos de los consumidores*, Barrientos, Francisca (coord.), Santiago, Thomson Reuters, 2013, pp. 265-282 (p. 269).

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".

Tal deber envuelve una prohibición al proveedor de negarse injustificadamente a la venta o prestación de servicios, cuya infracción trae como consecuencia, además del régimen infraccional por incumplimiento legal, que se traduce en el pago de multas a beneficio fiscal, que el demandado pueda interponer las acciones ordinarias derivadas por incumplimiento contractual, con la correspondiente indemnización de perjuicios³⁵.

En este sentido, la jurisprudencia ha sostenido que "la norma impone a los proveedores la prohibición de negar injustificadamente la venta de bienes o la prestación de servicios comprendidos en sus respectivos giros, en las condiciones ofrecidas. Lo que se reprocha es la negativa injustificada, es decir, **antojadiza o arbitraria**. Para que se configure la negativa arbitraria es necesario que el consumidor este dispuesto a contratar en las condiciones que el proveedor haya fijado para el público en general y, aun así, el proveedor **se rehuse a venderle el bien o prestarle el servicio**, lo que es expresión inequívoca de una conducta discriminatoria"³⁶.

Como se ha expuesto Sky, la demandada, **ha negado injustificadamente la prestación de sus servicios al cancelar reiteradamente vuelos sin expresar motivo alguno**, conforme se desprende de los tweets publicados por los mismos consumidores. Es más, los consumidores han intentado contactarse con la

³⁵ Nasser, Marcelo, "Artículo 13º", en *La protección de los derechos de los consumidores. Comentarios a la Ley de protección de los derechos de los consumidores*, Barrientos, Francisca (coord.), Santiago, Thomson Reuters, 2013, pp. 283-288 (pp. 284 y 287).

³⁶ Corte de Apelaciones de Concepción, 15 de diciembre de 2011, Rol N°651-2011, Cº. 12.

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” que no fueron pactadas al momento de contratar, imponiendo unilateralmente a los consumidores la prestación de un servicio en condiciones radicalmente distintas y más desfavorables 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 deben optar por reprogramar (decisión que deben optar en el plazo brevísimo de 30 días desde la cancelación o reprogramación, bajo circunstancias de incertidumbre total frente a la pandemia) o el uso del voucher pagando la diferencia en la tarifa, por lo que 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".

El fundamento de dicho precepto es para proteger el derecho a la información y libre elección del consumidor, en particular en este caso, a las alternativas dadas por el proveedor por la no prestación de su servicio, la cual en este caso es confusa, llevando a error a los consumidores. En este sentido, se sostiene que "[para] efectuar una **elección racional el consumidor debe tener pleno conocimiento de aquello que se le ofrece**. La falta de información objetiva y veraz constituye un **obstáculo para la libre elección**"³⁷.

En efecto, Sky Airline ha sostenido una política de reembolsos y reprogramaciones **errática y confusa**, lo que naturalmente propicia el error de los usuarios. Ejemplo de esto es que no explica la diferencia entre la entrega de un voucher o la reprogramación y las distinciones respecto de fechas de cancelación o reprogramación, que no tienen sentido.

Adicionalmente, Sky ofrece reprogramar los vuelos hasta cierto plazo pero al momento de querer reprogramarlos, los vuelos no están disponibles; y, en el caso de querer cambiar el vuelo -sin haberse reprogramado o cancelado-, dado que no se garantiza la seguridad en la entrega del servicio, hace distinciones

³⁷ Isler, Érika, "Artículo 33", en *La protección de los derechos de los consumidores. Comentarios a la Ley de protección de los derechos de los consumidores*, Barrientos, Francisca, (coord.), Santiago, Thomson Reuters, 2013, pp. 750-767 (p. 753).

incomprensibles pues otorgan prácticamente las mismas opciones, dejando además sin solución a numerosos consumidores.

Por otra parte, Sky asegura que “**la devolución al 100%**” mediante la entrega de un ticket voucher o reprogramaciones, pero realmente no permite al consumidor obtener ninguna devolución de lo pagado, por lo que en el caso en que le sea imposible reprogramar antes de junio de 2021, o que no pueda pagar la diferencia en la tarifa, el consumidor perdería su dinero.

En definitiva, y como S.S. podrá advertir, Sky 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 renuncia a la devolución propiamente tal del dinero, y 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 Sky 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 expondrá fundadamente en el segundo otrosí de esta presentación, las infracciones cometidas por Sky Airline 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: **a)** La gravedad de la conducta, así como su duración (art. 24); **b)** Los parámetros objetivos que definan el deber de profesionalidad del proveedor, al que se ha hecho referencia en este libelo en relación a la calidad de profesional altamente especializada de Sky, y la capacidad económica del infractor (art. 24); **c)** 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); **d)** El beneficio obtenido con motivo de la infracción, cuestión que ha sido evocada en esta demanda principal, en atención a que Sky retiene indebidamente hasta el presente enormes sumas de dinero que pertenecen a sus clientes (art. 24); **e)** 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); **f)** El riesgo que ha expuesto a las víctimas, que también ha sido aludido en razón de la emergencia sanitaria y las conductas de Sky (art. 24); **g)** El número de consumidores afectados, sobre lo cual se volverá en el segundo otrosí (art. 24 A); **h)** 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); e, **i)** La inexistencia en la especie de una reparación íntegra y efectiva por parte de Sky 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 **SKY AIRLINE** 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 **SKY AIRLINE S.A.**, legalmente representada por HORSET PAULMENN MAST, 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 **SKY AIRLINE S.A.;**

(ii) Declarar, conforme al artículo 53 C letra b) de la LPC, la **responsabilidad de SKY AIRLINE S.A. en los hechos señalados y las infracciones incurridas**, al haber vulnerado los artículos 3, 4, 12, 17, 17 B, 17 C, 17 D, 17 E, 18, 23, 50, 51 y siguientes de la Ley 19.496; y 127, 133 B, 133 C, 133 F, 142, 147, 172 y 175 del Código Aeronáutico, o la o las infracciones que S.S. considere procedentes conforme a derecho;

(iii) Condenar, conforme al artículo 53 C letra b) de la LPC, a **SKY AIRLINE S.A. al máximo de las multas que establece 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 **SKY AIRLINE 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 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 nulidad de cláusulas abusivas en contra de **SKY AIRLINE S.A.**, en adelante también, e indistintamente, "Sky" o "Sky Airline", sociedad anónima dedicada al giro de aerolíneas, representada legalmente por don **HOLGER PAULMANN MAST**, chileno, casado, ingeniero comercial, cédula nacional de identidad número 10.249.608-6, ambos domiciliados en Avenida del Valle 765 piso 5, Ciudad Empresarial, Huechuraba, Región Metropolitana; 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, Sky Airline 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.


skyairline.com/chile/devoluciones




9. Devolución por COVID-19

- Podrán solicitar la devolución al 100% a través de un voucher el cual podrán usar para volar hasta el 30 de junio del 2021 a cualquiera de nuestros destinos. Para solicitar tu devolución debes completar el siguiente [formulario](#)

 SKY 
28 de mayo a las 16:59 · 

Para todos los afectados por cancelación de vuelos debido al COVID-19, hemos extendido el plazo de vigencia de los voucher hasta el 30 de junio del 2021. Infórmate de esta y otras medidas aquí: <https://bit.ly/VolarSeguro> #AVolarSeguro



   508

343 comentarios 80 veces compartido

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 Sky 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.

Agrava 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".

En relación a esta norma, la jurisprudencia ha sostenido que "razona sobre el contexto de una cláusula que confiere derechos exorbitantes a favor del proponente, entendiéndose como tales aquellas que **atribuyen la facultad de fijar o modificar los elementos del contrato**, su régimen jurídico, entendiéndose dentro de esta categoría de abusividad la modificación del tipo de producto o servicio, **modificar los precios**, ceder el contrato sin el consentimiento del adherente, la atribución de la facultad exclusiva de interpretación del contenido contractual, la **sumisión de la ejecución de las prestaciones a condiciones de carácter potestativo cuya realización dependa únicamente de la voluntad del proponente**, la atribución del derecho de libre rescisión del contrato al predisponente y en general cualquiera **variación unilateral del contenido del contrato**"³⁸.

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**

³⁸ 14º Juzgado Civil de Santiago, 28 de septiembre de 2010, Rol N°11679-2004, C°. 14. Confirmada por la Corte de Apelaciones, 3 de noviembre de 2011, Rol N°7459-2010.

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.

Del mismo modo, se infringe la letra a) del artículo 16 cuando la aerolínea demandada, de manera *ex post* a la celebración del contrato, establece unilateralmente **condiciones de reprogramación abusivas**, como habilitar un plazo para hacerlo, **hasta el 30 de junio de 2021**.

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.

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".*

Respecto a este precepto, la jurisprudencia ha afirmado que "el artículo 16 letra b) de la Ley 19.496...estatuye que no produce efecto alguno en los contratos de adhesión las estipulaciones que establezcan incremento de precios por servicios, salvo que dichos incrementos correspondan a prestaciones adicionales que **sean susceptibles de ser aceptadas o rechazadas** y que estén consignadas por separado en forma específica...que no concurre en la especie ya que en la misma el

aumento del valor del plan fue producto de una modificación tarifaria y no de una prestación distinta de la contratada, de lo que es posible concluir que el cambio de tarifa en un contrato de adhesión sino es producto de alguna de las condiciones exigidas por el artículo letra b) del texto legal antes citado, requieren de un **acuerdo de las partes, el no se ha producido en la especie**³⁹.

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 aquellos que no decidan reprogramar en el plazo de 30 días desde la cancelación o reprogramación y al hacer uso del voucher, Sky 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, Sky 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".*

³⁹ Corte de Apelaciones de Santiago, 31 de agosto de 2005, Rol N°4523-2004, C°. 1 y 2.

Lo que esta disposición busca evitar, es que el proveedor “pretend[a] transferir al adherente la responsabilidad por **circunstancias que le son imputables y, eventualmente, el riesgo proveniente del caso fortuito que naturalmente no le corresponde**”. Tal disposición resulta del toda lógica, por cuanto el empresario “tiene enormes ventajas comparativas para prevenir estos acontecimientos, reducir los efectos, cuando son estadísticamente inevitables, transferirlos al precio”⁴⁰.

Pues bien, Sky Airline 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 en la negativa a reembolsar íntegramente el valor del boleto aéreo, **Sky 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, Sky Airline ha pretendido incorporar al contrato por adhesión que celebra con los consumidores, **limitaciones absolutas de responsabilidad** que

⁴⁰ Tapia, Mauricio, y Valdivia, José Miguel, *op. cit.*, pp. 101-102.

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 relación a esta norma, la jurisprudencia ha sostenido que incurre en infracción el proveedor "al incorporar en el contrato una cláusula que **limita su responsabilidad frente al consumidor en caso de cancelación del evento, privando al denunciante del derecho a reembolso de la totalidad del precio pagado para la adquisición de las entradas**"⁴¹.

En este caso, las nuevas condiciones contractuales que Sky Airline 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 reprogramar en un corto plazo bajo condiciones de incertidumbre o recibir un voucher para reprogramar bajo estrechos términos y costeadando la diferencia en la tarifa. Todo lo anterior configura inequívocamente una estipulación abusiva, en

⁴¹ Tercer Juzgado de Policía Local de Providencia, 27 de febrero de 2009, Rol 16.657-2008, Cit. por Pizarro, Carlos y, Pérez, Ignacio, "Artículo 16 E)", en *La protección de los derechos de los consumidores. Comentarios a la Ley de protección de los derechos de los consumidores*, Barrientos, Francisca, (coord.), Santiago, Thomson Reuters, 2013, pp. 327-336 (p. 333).

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, Sky Airline 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 el presente caso, las nuevas condiciones contractuales, referidas a reprogramaciones bajo condiciones caprichosamente desventajosas, impuestas por Sky Airline, **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 reprogramar sus vuelos sin libertad de elegir la fecha, o reprogramar mediante el voucher hasta un cierto plazo, costeadando la diferencia en la tarifa.

En definitiva, Sky ha puesto al cliente en la posición de no obtener el servicio por el que pagó a la aerolínea o tenerlo en condiciones desventajosas, 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 la 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 **SKY AIRLINE S.A.**, sociedad anónima dedicada al giro de aerolíneas, representada legalmente por don **HOLGER PAULMANN MAST**, chileno, casado, ingeniero comercial, cédula nacional de identidad número 10.249.608-6, ambos domiciliados

en Avenida del Valle 765 piso 5, Ciudad Empresarial, Huechuraba, Región Metropolitana 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 **SKY AIRLINE S.A.**, sociedad anónima dedicada al giro de aerolíneas, representada legalmente por don **HOLGER PAULMANN MAST**, chileno, casado, ingeniero comercial, cédula nacional de identidad número 10.249.608-6, ambos domiciliados en Avenida del Valle 765 piso 5, Ciudad Empresarial, Huechuraba, Región Metropolitana, 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 Sky Airline 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 **Sky**, 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 Sky, 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 Sky 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.

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 Sky 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 **\$35.017.22.800** (treinta y cinco mil diecisiete millones doscientos veintiocho mil ochocientos 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 Sky habrían devengado, en el tiempo que media entre el pago efectivo realizado por cada consumidor y la fecha en que Sky 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 de consumidores afectados y la entidad del perjuicio, el lucro cesante causado a los consumidores ascendería a la suma de **\$87.543.072.000** (ochenta y siete mil quinientos cuarenta y tres millones setenta y dos mil 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 Sky 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 **\$26.262.921.600** (veintiseis mil doscientos sesenta y dos millones novecientos veintiun 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 psíquica, 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 del suministro de agua potable; y, **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, Sky Airline 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 Sky impone unilateralmente a los consumidores de reprogramar sus vuelos antes de 30 de junio de 2021, so pena de perder todo el 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 Sky 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 Sky 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 Sky 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 entrega de voucher y reprogramaciones que ha venido implementando Sky, 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; y, **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 de 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 **\$10.505.168.640** (diez mil quinientos cinco millones ciento sesenta y ocho mil seiscientos 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 Sky, 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 Sky, 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**.

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 Sky; 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 3° 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 RESPESTUOSAMENTE A S.S.: Tener por interpuesta demanda de indemnización de perjuicios en contra de **SKY AIRLINE S.A.**, legalmente representada por **HOLGER PAULMANN MAST**, chileno, casado, ingeniero comercial, cédula nacional de identidad número 10.249.608-6, ambos domiciliados en Avenida del Valle 765 piso 5, Ciudad Empresarial, Huechuraba, Región Metropolitana, 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 **SKY AIRLINE S.A.** a la **restitución y/o reparación íntegra**, conforme al principio *iura novit curia*, de todas las sumas pagadas por cada consumidor afectado, incluyendo el valor del pasaje aéreo, tasas de embarque recaudadas por Sky, tasas o cobros por equipaje y toda otra suma efectivamente pagada por los consumidores, todo ello conforme a lo que S.S. determine de acuerdo al mérito del proceso.

(ii) Condenar a **SKY AIRLINE S.A.** a indemnizar el **daño emergente** señalado, causado a los consumidores, conforme a lo que S.S. determine de acuerdo al mérito del proceso.

(iii) Condenar a **SKY AIRLINE S.A.** a indemnizar el **lucro cesante** señalado, causado a los consumidores, conforme a lo que S.S. determine de acuerdo al mérito del proceso.

(iv) Condenar a **SKY AIRLINE S.A.** a indemnizar el **daño moral** señalado, causado a los consumidores, conforme a lo que S.S. determine de acuerdo al mérito del proceso.

(v) Condenar a **SKY AIRLINE S.A.** a pagar al **incremento del 25% en el monto de las indemnizaciones que en definitiva S.S. ordene**, según lo dispuesto en el artículo 53 C letra c) de la LPC, conforme a lo que S.S. determine de acuerdo al mérito del proceso.

(vi) Condenar a **SKY AIRLINE S.A.** que las restituciones, prestaciones, indemnizaciones y/o reparaciones contempladas en los numerales anteriores se efectúen **debidamente reajustadas y con los intereses legales y procedentes**, conforme a lo que S.S. determine de acuerdo al mérito del proceso.

(vii) Determinar en la sentencia definitiva, según corresponda y para los efectos señalados en los números anteriores, los **grupos y subgrupos de consumidores** que fueron afectados por la demandada, según lo dispuesto los artículos 51 N°2, 53 A y 53 C letra e), todos de la 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 **SKY AIRLINE 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 N°3 del Código de Procedimiento Civil, según corresponda, los documentos que se individualizan a continuación:

(i) Certificado Electrónico N°563586, de 6 de julio de 2020, emitido por la Unidad de Asociaciones Gremiales del Ministerio de Economía, acompañado con citación, 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° 175, de 9 de Junio del 2020, reducida a escritura pública el 1 de Julio del 2020, en la Notaría de Santiago de María Angélica Galán Bäuerle, repertorio N° 2075-2020, en la que consta la debida autorización del directorio para deducir las presentes acciones, con citación.

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.