

## Corte Suprema, 6 de noviembre de 2019

*Servicio Nacional del Consumidor con Distribuidora de Industrias Nacionales S.A.*

<b>Rol N°</b>	21303-2019
<b>Recurso</b>	Queja
<b>Resultado</b>	Invalidada de oficio
<b>Voces</b>	Demanda civil, querrela infraccional, aplicación Ley N°19.496, competencia tribunal, contrato de trabajo, relación laboral
<b>Normativa relevante</b>	Artículos 2° bis, inciso primero, 12 y 23 de la Ley N°19.496; artículo 19 Código Civil y artículo 420 letra a) del Código de Trabajo

### Resumen

Valentina Strazza Morel y Marcel Acunis Zuker interponen querrela infraccional y demanda civil en contra de Latam Airlines Group S.A. por supuestas infracciones a la Ley N°19.496 (en adelante, "LPDC") sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en contra de Latam Airlines Group S.A. (en adelante, "Latam") ante el 2° Juzgado de Policía Local de Las Condes.

Según los demandantes, tales infracciones ocurrieron cuando a la pareja se les negó el embarque de vuelta a Santiago pues supuestamente la vigencia de los boletos aéreos, que fueron comprados por Valentina Strazza haciendo uso del convenio "staff travel" quien trabajaba como tripulante de la aerolínea, superaban el plazo de seis meses establecido en el convenio, por lo que debieron adquirir dos pasajes de vuelta por un valor total de US \$1.461.

El 2° Juzgado de Policía Local de Las Condes acogió la querrela y la demanda civil, condenando a la aerolínea a pagar una multa de 30 UTM por ser autora de las infracciones a los artículos 12 y 23 de la Ley N°19.496. En lo tocante a la demanda civil, Latam fue condenada a pagar la suma de \$970.180, por daño directo.

En contra de dicha sentencia, la parte denunciada y demandada dedujo recurso de apelación fundando en que el Juzgado de Policía Local de Las Condes es incompetente para conocer los hechos de los autos, recurso que es acogido por la Corte de Apelaciones de Santiago desestimando el fallo del tribunal ordinario, pues estima que los hechos expuestos tienen como fundamento una relación laboral, por tanto, no corresponde la aplicación de la LPDC.

La parte querellante y demandante deduce recurso de queja en contra de los integrantes de la Undécima Sala de la Corte de Apelaciones de Santiago, por haber revocado el fallo de primer grado. La Corte Suprema, si bien rechaza el recurso al no estimar que exista un abuso del derecho, sí procede de oficio para dejar sin efecto sentencia de La Corte de Apelaciones de Santiago y confirma el fallo dictado por el Segundo Juzgado de Policía Local de Santiago.

### Hechos

#### "Vistos:

(...) Según se explica por el quejoso, doña Valentina Strazza Morel se desempeñó, desde el 24 de marzo de 2011 y hasta el 29 de noviembre de 2016, como tripulante de la empresa Latam. Luego de ello –explica el impugnante- y con data 30 de noviembre de 2016, adquirió dos pasajes de ida y vuelta con destino a Miami, haciendo uso del convenio denominado "Staff Travel", previo pago de US \$ 370.

Expone que con fecha 19 de junio de 2017, se embarcó rumbo a Miami junto a su pareja Marcel Acunis Zuker, trayecto en el que no tuvieron inconvenientes. Prosigue su relato señalando que, el día 26 del mismo mes y año, se les negó el embarque hacia Santiago debido a que la vigencia de los tickets aéreos superaba el plazo de seis (6) meses establecido en el Programa Staff Travel, por lo que debieron adquirir dos pasajes de vuelta, por un valor total de US \$ 1.461”.

### **Cuestión jurídica**

Le corresponde al tribunal determinar si el 2º Juzgado de Policía Local de Las Condes es competente para conocer los hechos de los autos, pues tiene aplicación la LPDC; o en su defecto es otro el tribunal competente, así como resolvió el fallo cuestionado.

### **Decisión**

“**TERCERO:** Que aun cuando esta Corte pueda no compartir los fundamentos dados por los recurridos para resolver de la manera que ha sido reclamada, lo cierto es que del propio tenor del recurso se desprende que se trata de un asunto que admite interpretaciones diversas en torno a las disposiciones legales aplicadas, antinomia que según ha sostenido reiteradamente este Tribunal, hace que una determinada posición frente al sentido o alcance de una norma jurídica no pueda constituir falta o abuso grave que amerite la imposición de sanciones por la vía disciplinaria, pues se trata del ejercicio del derecho que la ley confiere a los jueces en la interpretación de los preceptos legales aplicables a las situaciones de que deben conocer. Ello es suficiente para desestimar el recurso”.

“**CUARTO:** Que no obstante lo antes razonado, conviene precisar que son hechos no controvertidos en autos que la adquisición de los tickets aéreos por parte de la demandante Sra. Strazza Morel, ocurrió el día 30 de noviembre de 2016, esto es, cuando ya había expirado la relación laboral que la vinculaba con la empresa Latam –lo que aconteció el 29 de noviembre del mismo año-, y que el uso de los referidos boletos se efectuó el día 19 de junio de 2017 –viaje de ida a la ciudad de Miami-, esto es, cuando había transcurrido con creces el plazo de seis meses para su uso, contado desde su emisión, establecido por el Reglamento “Staff Travel”, lo que descarta que las materias en debate sean de conocimiento de los Juzgados del Trabajo, toda vez que tanto la compra de los pasajes como el uso de los mismos tuvo lugar fuera del plazo de vigencia del contrato de trabajo que unía a las partes, configurándose únicamente entre éstas una relación de consumo”

De este modo, la decisión de los recurridos deja sin aplicación las disposiciones de la Ley del Consumidor a un caso expresamente regulado por ella, privando al consumidor del legítimo derecho de concurrir a la instancia judicial pertinente y de ser resarcido por los daños sufridos en el acto de consumo a consecuencia de la infracción a los artículos 12 y 23 del mencionado texto legal, en que incurrió la parte demandada.

En consecuencia, por lo antes razonado y a pesar de tratarse de una interpretación posible y legítima de las disposiciones legales aplicables al caso concreto que no ha podido calificarse de falta o abuso grave, es preciso por esta Corte corregir la situación producida, actuando de oficio en uso de sus facultades disciplinarias privativas.”.

### **Comentario**

De esta sentencia es posible apreciar un caso de aplicabilidad y especialidad de la LPDC, lo cual en varias ocasiones —como en este caso— resulta conflictivo pues a partir de la redacción del artículo 2º bis no es posible extraer una solución clara y precisa al momento de decidir qué ley

es especial respecto a otra. Específicamente se trata de la colisión entre el procedimiento de la LPDC frente al procedimiento laboral.

La misma Corte Suprema indica que este es un caso de antinomia que admite interpretaciones diversas, precisamente esta es la razón de que descarta la existencia de un abuso del derecho por parte de la Corte de Apelaciones en cuestión, dando a entender que no hay una única respuesta para este problema, y que el tribunal cuestionado no estaría del todo errado.

Si bien, la manera de resolver el asunto por parte de la Corte Suprema no fue la más sofisticada, al menos, nos entrega un criterio de temporalidad, según el cual, no importa si el origen de la relación de consumo deriva a su vez de una relación laboral, en el momento que esta última termina solo cabe la aplicación de la LPDC.