

Corte Suprema, 7 de marzo de 2019

Rojas con Latam Airlines Group S.A.

Rol N°	2725-2018
Recurso	Casación en el fondo
Resultado	Rechazado
Voces	Incumplimiento contractual, indemnización de perjuicios, competencia y jurisdicción
Normativa relevante	Artículos 3, letra e), 20 y 50 A de la Ley N°19.496 y artículos 126 y siguientes del Código de Aeronáutica

Resumen

Una pareja de consumidores interpuso una demanda de indemnización de perjuicios derivada del incumplimiento contractual en contra de Latam Airlines Group S.A., lo que a su juicio se reflejó en la transgresión de múltiples normativas tales como el Convenio de Varsovia y el Convenio de Montreal sobre transporte aéreo, además de los artículos 126 y siguientes del Código de Aeronáutica, en relación con los artículos 1489 y 1553 del Código Civil.

Según los demandantes, estas infracciones se producen a raíz de la cancelación de un vuelo internacional programado por la aerolínea, además de errores en la conducción del equipaje y pérdida de especies del mismo, lo implicó una serie de daños y perjuicios sufridos por los consumidores.

La demanda fue interpuesta ante el 23° Juzgado Civil de Santiago, el cual no dio curso a la misma por declararse incompetente para conocer de dicho asunto. En resolución dictada por el tribunal con fecha 15 de noviembre de 2017, se declaró la incompetencia por estimar que la acción intentada por los demandantes se clasifica como una acción de incumplimiento contractual, la cual debe ser conocida por el Juez de Policía Local respectivo por tratarse de un hecho regulado en la Ley N° 19.496 (LPDC en adelante).

Ante ello, el demandante interpuso un recurso de reposición con apelación subsidiaria, alegando que el artículo 2 de la LPDC excluye limita la aplicación de esta última a las actividades aludidas. El tribunal de primera instancia rechaza la reposición, y con fecha 23 de noviembre de 2017 confirma la incompetencia antes señalada. Posteriormente y conociendo del recurso de apelación subsidiario, la Ilustre Corte de Apelaciones de Santiago confirma la resolución apelada.

Con estos antecedentes, el demandante interpuso un recurso de casación en el fondo, el cual fue rechazado por la Corte Suprema, toda vez que la competencia para conocer del hecho radica en los juzgados de policía local, según lo especifica el artículo 50 A.

Hechos

Señalan (los demandantes) que adquirieron tickets aéreos ida y vuelta Santiago-Orlando (Estados Unidos), cuyo regreso estaba fijado para el 23 de septiembre de 2017. Refieren que aquel día embarcaron a las 17:20 y que conforme al itinerario debían hacer escala en Lima, Perú; ciudad a la que arribaron alrededor de las 23:00 y donde debían tomar otro vuelo que los conduciría a Santiago. Explican que luego de realizar todas las gestiones correspondientes y 15 minutos antes de iniciar el embarque la demandada comunicó que el vuelo había sido cancelado, aduciendo diversos y contradictorios motivos.

A continuación reseñan los inconvenientes en el traslado a un hotel contratado por la demandada, la falta de entrega de información oportuna y la descoordinación en las medidas adoptadas, proceso que concluyó con la asignación de un vuelo de regreso al país el día lunes 25 de septiembre a las 19:20, que arribó a Santiago el martes 26 a las 3 de la mañana. Por otro lado reclaman la pérdida de una maleta y la entrega de la misma días después, sin la totalidad de las especies que en principio contenía.

Cuestión jurídica

“SEGUNDO: Que la decisión recurrida, que declaró la incompetencia del tribunal civil y en definitiva no dio curso a la demanda, sostuvo que esta persigue la indemnización de perjuicios por incumplimiento contractual de conformidad a los artículos 126 y siguientes del Código de Aeronáutica y demás disposiciones citadas. Sin embargo, de acuerdo a lo preceptuado en el artículo 50 A de la Ley 19.496, corresponde a los Juzgados de Policía Local la competencia para conocer de las acciones que emanen de este tipo de conflicto.”

Decisión

“TERCERO: Que es posible advertir que la construcción del arbitrio en estudio -que prácticamente ha sido reproducido de manera literal- ha sido formulada de manera defectuosa, desde que se limita a reiterar los argumentos jurídicos expuestos en el libelo de demanda omitiendo la enunciación clara y precisa de las normas que estima transgredidas con la decisión de los jueces de fondo, con el correspondiente desarrollo fáctico y jurídico evidenciado en el análisis de las respectivas motivaciones del fallo censurado, puesto que sus alegaciones solo demuestran una secuencia descriptiva de lo dicho en otra sede con absoluta prescindencia de los presuntos yerros atribuidos en la aplicación e interpretación de las disposiciones que cita, olvidando el recurrente el carácter estricto del recurso de casación, cuyas exigencias se disponen en el artículo 772 del Código de Procedimiento Civil, que debe entenderse en armonía con lo previsto en los artículos 764 y 767 del mismo Código. En efecto, de acuerdo a dichos preceptos se permite como único sustento de la invalidación de la sentencia censurada el quebrantamiento de una o más normas legales contenidas en la decisión. Por ello, es menester que al interponer un recurso de la especie se cumpla lo requerido por disposición en análisis, esto es, expresar en qué consiste el o los errores de derecho de que adolece la resolución recurrida. En este orden de ideas, tanto la jurisprudencia como la doctrina hacen consistir esos yerros en aquellos que pudieron originarse por haber otorgado los sentenciadores un alcance

diferente a una norma legal respecto del probablemente previsto por el legislador, ya sea ampliando o restringiendo el mandato de sus disposiciones; o por haber aplicado una ley a un caso no previsto en ella o, por último, por haber dado aplicación a un precepto legal en una situación manifiestamente ajena a la de su ámbito. Aparte del cumplimiento del requisito enunciado en el párrafo precedente, con idéntica rigurosidad, el mismo artículo 772 impone, a quien interponga un recurso de casación en el fondo, la obligación de señalar en el respectivo escrito el modo en que el o los errores de derecho que denuncia han influido sustancialmente en lo dispositivo de la sentencia que trata de invalidar.

CUARTO: Que atento a lo expresado, resulta inconcuso que el recurso que se examina, en lo que dice relación con las normas que menciona y la generalidad con que aparecen citados los preceptos que se dicen vulnerados, carece de razonamientos concretos y precisos dirigidos a demostrar los errores de derecho en que habrían incurrido los sentenciadores, constriñendo su exposición a planteamientos generales, los que por su amplitud y falta de precisión adolecen de vaguedad y confusión que no condicen con la exigencia impuesta por el legislador, toda vez que nada dice sobre cómo se aplicaron o cómo debieron aplicarse los preceptos citados,

impidiendo con ello a este tribunal resolver sobre su correcta utilización y hace imposible entrar al estudio del recurso, por cuanto ello importaría dejar a la discrecionalidad de esta Corte la determinación del error de derecho en que pudiere incurrir la sentencia, cuestión que atañe a un asunto que la ley ha impuesto a la parte agraviada.”

Comentario

El derecho de consumo busca regular las relaciones entre los proveedores de bienes y servicios, y los consumidores de dichos bienes sobre la base de una desigualdad entre ambos, donde el proveedor se mira como una parte con mayor poder en las relaciones contractuales. Así, se ha articulado la LPDC con una serie de herramientas que buscan tutelar dicho interés, buscando generar una especie de protección para los consumidores como partes débiles en las relaciones de consumo. En esta misma línea, la ley intenta circunscribir su aplicación a las actividades cotidianas de consumo con el fin de abarcar aquellas conductas que normalmente desarrollamos en el día a día. Su artículo 1° no sólo entrega las definiciones que permiten aplicar la LPDC a dichas actividades, sino que busca detallar conceptos asociados a fin de que precisamente los proveedores no puedan excusarse en la aplicación de esta norma, para tales actividades. Asimismo, su artículo 3° establece un amplio catálogo de derechos de los consumidores, lo que nos permite a lo menos entender que la lógica de amparo forma parte de la ley.

En este contexto, y entendiendo que la ley es una herramienta de protección para los consumidores, es necesario recordar que todo derecho conlleva como contrapartida una obligación y en el caso de la LPDC, ello no es una excepción. El mismo artículo 3° contiene parte de estos deberes tales como el deber de informarse responsablemente, (artículo 3° letra b), el deber de evitar el desarrollo de riesgos (letra d), el deber de accionar de acuerdo a los medios legales (letra e) y el deber de realizar operaciones de consumo en el comercio establecido (letra f), entre otros. Son precisamente parte de estas obligaciones las que nos permiten interpretar que la ley exige un grado de diligencia a los consumidores, que si bien gozan de la protección de la misma, ella no puede entenderse como un privilegio para estos últimos.

Es desde esta perspectiva que conviene analizar el caso estudiado, donde los consumidores sufrieron una vulneración en sus derechos de parte de la aerolínea en cuestión, lo que generó que estos incurrieron en gastos y sufrieran perjuicios por el incumplimiento. Hasta este punto es lógico pensar que debe existir una compensación de aquellos y que la ley ampara una futura pretensión judicial que así lo exija, pero en este caso dicha compensación no se materializó por un error a la hora de presentar la demanda, en un tribunal que no era competente para conocerla. El representante de los consumidores afectados omitió la LPDC dentro de su demanda, obviando que este conflicto es de aquellos contemplados en dicho cuerpo legal. A su vez, únicamente amparo su acción sobre normas internacionales tales como el Convenio de Montreal y el Convenio de Varsovia que si bien, aplican en el acto, son subsidiarios a la norma especial que regula las relaciones entre consumidores y proveedores.

En esta misma línea, una lectura detenida de la demanda permite clasificarla como una acción de incumplimiento contractual que busca obtener una indemnización de perjuicios sufridos, lo que se traduce en una acción que mira al interés individual de los consumidores. Ello contrastado con el artículo 50 A de la LPDC permite concluir que corresponde su conocimiento a los juzgados de policía local. Así las cosas, la falta de diligencia observada por los demandados a la hora de estudiar las normas que competen al caso no solo generó una pérdida en la tramitación de esta causa, toda vez que la Corte Suprema confirmó la decisión de incompetencia

adoptada por el tribunal de primer instancia, sino que además no logró el resarcimiento de los perjuicios sufridos por los consumidores en cuestión.

A modo de análisis, resulta sumamente necesario continuar publicitando la LPDC entre consumidores, a fin de difundir los derechos y obligaciones que son otorgados a los primeros. Como contrapartida, también resulta necesario el estudio jurídico de la norma sobre quienes están llamados a interpretarla y ejercitarla, pues solo un conocimiento amplio sobre estas permite obtener un empleo adecuado y oportuno sobre las acciones que la misma consagra. No debemos olvidar que esta normativa, tiene como finalidad amparar a los consumidores en los actos que cotidianamente realizamos, pues el consumo de bienes y servicios es una pieza fundamental dentro de la sociedad. Así, es deber de los consumidores y de sus representantes desplegar una diligencia adecuada a fin de que dichos derechos y obligaciones encuentren un amparo en los tribunales de justicia.