

Corte Suprema, 5 de marzo de 2018

Gustavo Concha González y otro con SKY Airline S.A.

Rol N°	40805-2017
Recurso	Queja
Resultado	Acogido
Voces	Recurso de queja, indemnización, aerolínea, cancelación de vuelo
Normativa relevante	Artículos 3 letra b), 12, 16 letra e), 23 inciso primero, 50 letra A de la Ley N°19.496; artículos 127, 133 B y F, 147 del Código Aeronáutico

Resumen

Gustavo Concha González Benjamín Sagredo interpusieron querrela infraccional y demanda civil en contra de SKY Airline S.A. por haber infringido los artículos 3 letra b), 12 y 23 de la Ley N°19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores (en adelante "LPDC") al cancelar unilateralmente el vuelo en el que viajaría el consumidor. En la demanda se solicitó indemnización por daño moral para ambos demandas y daño emergente solo para Gustavo Concha.

El 2° Juzgado de Policía Local de Punta Arenas no dio lugar a la demanda civil y rechazó parcialmente la querrela infraccional. En contra de dicha decisión, la parte agraviada interpuso recurso de apelación solicitando que se revocara la sentencia en dicha parte, y que en su lugar se condene al proveedor a las multas que indica por la infracción a la LPDC y a la indemnización de perjuicios reclamada, con costas.

La Corte de Apelaciones de Punta Arenas revocó la sentencia del Juzgado de Policía Local en su parte apelada y en su lugar declaró que se acogía la denuncia, solo en cuanto se condenó a la empresa denunciada, SKY Airline S.A., al pago de una multa de 30 UTM por infracción a los artículos 3 letra b), 12 y 23 de la Ley N°19.496 en relación a los artículos 127 y 133 B letra c) del Código Aeronáutico. Además, hizo lugar a la demanda solo en cuanto condenó a SKY Airline S.A., a pagarles a título de indemnización de perjuicios, la suma de UF 100 para Gustavo Concha, quien iba a usar el pasaje de avión y para Benjamín Sagredo, quien había comprado el pasaje de avión.

Luego, SKY Airline S.A. interpuso recurso de queja en contra de los ministros que dictaron el fallo de segunda instancia por estimar que cometieron falta o abuso grave en dicha resolución por lo que solicitaron que se revoque la sentencia y se apliquen las medidas disciplinarias correspondientes. La Corte Suprema acogió el recurso, dejando sin efecto la resolución de la Corte de Apelaciones sólo en la parte que otorgó al denunciante Benjamín Sagredo la suma de 100 UF, rechazándose la demanda a su respecto y manteniendo todo lo demás resuelto por el tribunal de segunda instancia.

Hechos

En la sentencia de alzada se señaló que los hechos fueron los siguientes:

“CUARTO: Que son hechos no controvertidos, los siguientes:

1.- Que el denunciante -don Benjamín Sagredo Reyman-, el día 6 de marzo de 2016 compró a la denunciada -SKY AIRLINES S.A.- un pasaje aéreo de ida y regreso desde Santiago a Punta Arenas para don Gustavo Concha González a fin que participe en la celebración de su cumpleaños el día 9 de abril de 2016.

El pasaje comprendía el viaje desde Santiago a Punta Arenas para el viernes 8 de abril de 2016 a las 08:00 horas y el regreso desde Punta Arenas a Santiago para el día 11 de abril de 2016 a las 12:10 horas.

El valor del pasaje ascendía a \$82.254.

2.- Que el Sindicato de Pilotos, Tripulantes y Operadores de la empresa Sky Airline S.A., inició una huelga legal el día 06 de abril de 2016.

En esa misma fecha la empresa denunciada suspendió sus vuelos programados para los días 7, 8, 9, 10 y 11 de abril de 2016.

3.- Que el 6 de abril de 2016 el pasajero querellante don Gustavo Concha González ingresó al sitio web de la aerolínea denunciada y efectuó el check in respectivo del vuelo de ida, eligiendo el asiento 19 C, remitiéndosele copia de la tarjeta de embarque a su correo electrónico adjunta a un comprobante a las 18.16 hrs., esto es, después de iniciada la huelga señalada. Ese vuelo no se realizó.

4.- Que, por lo ocurrido, el denunciante don Benjamín Sagredo adquirió otro pasaje en la aerolínea LAN para don Gustavo Concha, por un valor de \$348.713.-, con el cual reprogramaron su viaje.

Así, don Gustavo Concha González viajó desde Santiago a Punta Arenas el día 9 de abril de 2016 en un vuelo operado por la línea aérea LAN, retornando a dicha ciudad en un vuelo de la misma aerolínea el día 12 de abril de 2016.

5.- Que la denunciada envió un correo electrónico el día 11 de abril de 2016, donde ofreció el vuelo que había cancelado, en el tramo de regreso, para ese mismo día y sujeto a disponibilidad de asientos.

6.- Que la empresa denunciada no reintegró ni pagó a los denunciados el valor del pasaje no utilizado.”.

Cuestión jurídica

“Tercero: Que los cuestionamientos de la recurrente surgen a partir de la concesión de resarcimiento sin prueba que lo sustente, observando en la vista de la causa que además éste fue concedido por un concepto no solicitado por el actor Sagredo Reymn.”.

Decisión

“Cuarto: Que efectuado el examen correspondiente, aparece que en autos se ha solicitado indemnización por los perjuicios padecidos por Benjamín Sagredo Reyman y Gustavo Concha González, señalando que parte de ellos tienen carácter patrimonial y consiste en la pérdida del dinero pagado por el pasaje adquirido de la demandada, así como del dinero correspondiente al segundo pasaje, esta vez con LAN. Tal ítem asciende, entonces, a la suma de \$430.967.- merma que solicitan sea indemnizada a Gustavo Concha González.

Asimismo, en la demanda se requiere la indemnización por concepto de perjuicios de carácter moral, que avalúan en la cantidad de \$5.000.000.- para cada uno de los actores, y por último, solicitan se resarzan por los detrimentos padecidos por don Gustavo Concha con ocasión a la infracción al artículo 133 B y 147 del Código Aeronáutico, ordenando el pago de 250 UF.

Quinto: Que en tales términos, siendo un hecho no debatido la existencia de la infracción a la Ley de Protección al Consumidor que se denunciara producto del quebrantamiento de los artículos 12 y 23 de la referida ley por parte del proveedor del servicio, y habiéndose demostrado el retardo injustificado en la prestación del que fuera contratado en favor de don Gustavo Concha, lo que configura el incumplimiento por parte de SKY AIRLINES S.A. de las obligaciones que le gravan en virtud del contrato de transporte aéreo, y habiéndose solicitado por el mismo demandante indicado precedentemente el resarcimiento que reconoce el artículo 142, de la forma regulada en el artículo 147, ambos del Código Aeronáutico, procede que éste sea concedido de la forma en que ha reconocido.

Sexto: Que, sin embargo, advirtiendo esta Corte que en la especie se ha otorgado esta segunda indemnización a quien no la solicitó en la demanda de autos, aparece palmariamente la falta o abuso grave denunciada, desde que la sola existencia de los mecanismos indemnizatorios detallados en el Código Aeronáutico impide su reconocimiento a quien ni siquiera los ha demandado, defecto que, por último, sólo puede ser corregido por medio de este arbitrio disciplinario (...).”

Comentario

Este fallo resulta interesante por dos motivos. En primer lugar, por la vía del recurso de queja, se busca que se enmiende un vicio de *ultra petita*. Es decir, el tribunal de segunda instancia otorgó más de lo pedido y como en los juicios de policía local no procede el recurso de casación, la queja resultó ser una vía procesal idónea para obtener la revocación del vicio.

En segundo lugar, es relevante mencionar que en este caso hay dos personas involucradas en la adquisición y uso del producto. Por un lado, tenemos a Benjamín, quien compró un pasaje aéreo para Gustavo; y, por otro lado, tenemos a Gustavo, quien iba a hacer uso del pasaje. Entonces nos preguntamos ¿Quién detenta la calidad de consumidor en este caso?

Según el art. 1 N°1 de la Ley N°19.496 los consumidores son personas naturales que en virtud de un acto jurídico oneroso adquieren, utilizan o disfrutan como destinatarios finales de un bien. A simple vista, el que reuniría los requisitos para ser considerado consumidor es Benjamín mientras que Gonzalo podría no ser considerado como tal pues, si bien, iba a hacer uso del producto, no realizó ningún acto oneroso; pero, la doctrina ha sido consistente en distinguir que pueden existir consumidores jurídicos y consumidores materiales¹.

El consumidor jurídico es aquel que realiza el acto jurídico oneroso, en este caso Benjamín; mientras que el consumidor material es aquel que usa o disfruta el bien mas no lo adquirió, en este caso Gonzalo. En resumen, ambos pueden ser considerados consumidores y ambos pueden ser susceptibles de indemnización de perjuicios; pero, como se desprende de la ficha, el único que recibió indemnización fue Gonzalo pues hubo un vicio procesal toda vez que Benjamín no solicitó indemnización por daño emergente.

¹ Barrientos, Francisca, “Algunos comentarios sobre la noción de consumidor en la Ley y en la jurisprudencia”.