

**Corte Suprema, 22 de agosto de 2019**

*Liliana Fajardo Gutiérrez con LATAM Airlines Group S.A. y Despegar.com SpA*

<b>Rol N°</b>	9816-2019
<b>Recurso</b>	Queja
<b>Resultado</b>	Rechazado
<b>Voces</b>	Acción individual, proveedor intermediario, incumplimiento contractual, cláusula abusiva, recurso de queja, responsabilidad objetiva
<b>Normativa relevante</b>	Artículos 3 letra b) 16 letra g) y 43 de la Ley N°19.496, y artículo 1545 del Código Civil

**Resumen**

Liliana Fajardo Gutiérrez interpuso, en contra de LATAM Airlines Group S.A. y Despegar.com SpA, querrela infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios, por supuestas infracciones a los artículos 3 letra b), 16 letra g), y 43, todos de la Ley N°19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

La actora basa su denuncia en la existencia de una cláusula abusiva en el contrato de transporte aéreo, la que estipulaba que "los vuelos o tramos que componen el itinerario deberán volarse en el orden consecutivo indicado", so pena de que el itinerario se cancele en su totalidad, sin previo aviso, no procediendo ningún tipo de reembolso.

En este caso, la cláusula tomaba especial importancia, toda vez que la persona consumidora, por error, contrató los vuelos de ida y vuelta en orden invertido. Así las cosas, debido a que la demandante no había volado el primer tramo de su itinerario, las querelladas le negaron la posibilidad de embarcarse en el segundo.

En primera instancia, el 2º Juzgado de Policía Local de Arica desestimó las acciones, tanto en lo infraccional como en lo civil. Ante esa decisión, la querellante y demandante dedujo recurso de apelación ante la Corte de Apelaciones de Arica, que revocó el fallo de primera instancia, acogiendo la acción contravencional y la demanda civil, condenando a LATAM Airlines Group S.A. y a Despegar.com Chile SpA a una multa de 35 UTM, y a una indemnización de \$74.769, por concepto de daño emergente, y \$500.000, por daño moral, más reajustes e intereses.

Esta decisión se basó en el análisis de una de las cláusulas del contrato de transporte aéreo, que, como se dijo, imponía la carga de tomar los vuelos del itinerario en el orden pactado, so pena de cancelarse todo el itinerario. La Corte de Apelaciones estimó que la cláusula en cuestión infringió la buena fe objetiva, configurándose la condición de aplicación del artículo 15 letra g) de la Ley N°19.496. En cuanto al artículo 3 letra b) del mismo cuerpo legal, sobre derecho a la información en el consumo, la sentencia estimó que tal precepto no se habría infringido, toda vez que la cláusula aparecía debidamente informada en el proceso de compra de los pasajes.

En contra de esta última sentencia, Despegar.com SpA recurrió de queja en contra de los/as integrantes de la segunda sala de la Corte de Apelaciones de Arica, denunciando que habrían incurrido en faltas y abusos graves en el pronunciamiento del fallo de segunda instancia. La recurrente sostiene que los hechos en que se fundamenta la querrela provinieron de un error propio de la consumidora, quien se habría expuesto imprudentemente a los hechos sucedidos, lo que exonera a la quejosa. Además, señala que, por más que sea la agencia de viajes a cuyo intermedio de contrataron los vuelos, no es parte del contrato aéreo.

## Hechos

**“SEGUNDO (sentencia de Corte de Apelaciones):** Que, para resolver el recurso antes descrito es necesario precisar, que en lo que respecta a la acción infraccional, son hechos no discutidos por las partes, los que por lo demás se encuentran corroborados con la prueba aportada al juicio (...) que la compradora aludiendo un error –al haber invertido los destinos- solicitó a las empresas corregir el error y cambiar los pasajes, en su defecto la devolución del precio pagado o hacer uso del segundo tramo, lo que fue negado. A su vez, quedó debidamente acreditado con los mismos antecedentes antes referidos y las “Condiciones aplicables al contrato de transporte aéreo de pasajeros y equipaje” agregado a fojas 21 del cuaderno de documentos, que en las condiciones que regían el pasaje aéreo adquirido por el actor conforme al boleto comprado, no permitía cambio ni devolución, además incluía una cláusula, la cual indicaba que en caso de no volar el primer trayecto del viaje, se cancelaba automáticamente el segundo trayecto, sin derecho a reembolso. Por otro lado, con los medios probatorios ya indicados y lo expresado por las mismas partes, apreciados conforme a las reglas de la sana crítica, permiten comprobar que en el sistema de compra dispuesto por la empresa querellada en su página de Internet, en las etapas previas a emitir la orden de compra, se da a conocer al operador del servicio de compraventa electrónica, las características y condiciones relevantes del pasaje que adquiere, en la cual se incluyen todas las cláusulas que rigen el contrato de transporte aéreo, las que estaban presentes al momento en que la querellante compró el pasaje por los trayectos que indica en su querella”.

## Cuestión jurídica

**“SEGUNDO:** Que, la resolución precedente es la que ha motivado la queja en estudio y en la que se estima por el recurrente se ha incurrido en las faltas y abusos graves que, a su juicio ameritan la actuación disciplinaria de esta Corte para restablecer los derechos amagados”.

## Decisión

**“TERCERO:** Que, como cuestión previa, conviene tener en cuenta que el recurso de queja, en tanto persigue modificar, enmendar o invalidar resoluciones judiciales pronunciadas con falta o abuso, constituye un medio extraordinario destinado a corregir la arbitrariedad judicial, mediante la imposición de medidas disciplinarias a los recurridos ante la existencia de un perjuicio que afecte al recurrente, manifestado en un error grave y notorio de hecho o de derecho.

**CUARTO:** Que, como evidencia una atenta lectura del recurso intentado, en éste se cuestionan las conclusiones que alcanzan los jueces recurridos, al hacerle extensiva a la reclamante la responsabilidad derivada del incumplimiento por parte de la transportista aérea, derivado de una cláusula del contrato de transporte aéreo en la cual no tuvo injerencia y que fue invalidada, participando únicamente como intermediadora entre la consumidora y la aerolínea, habiendo cumplido todas sus obligaciones.

**QUINTO:** Que, en tal entendimiento, la decisión de los recurridos, contrastada con las argumentaciones de la quejosa, claramente representa una legítima diferencia en la determinación de sí los hechos establecidos en el fallo configuran las infracciones denunciadas por la consumidora, diferencia interpretativa que no llega a constituir una falta o abuso grave que amerite la interposición de un recurso de la naturaleza de que se trata, según constante jurisprudencia de esta Corte.

Que es más, lo cierto es que los sentenciadores, ajustándose a los planteamientos esgrimidos por los intervinientes en torno a las infracciones de los artículos 3 inciso primero, letra b), 12,

16A y 24 de la Ley 19.496 calificaron los hechos del proceso, interpretando y dando aplicación a las disposiciones legales atinentes a la materia, de manera tal que, como ha sostenido reiteradamente este Tribunal, el no compartir la parte reclamante una determinada posición frente al sentido o alcance de una norma jurídica no puede constituir falta o abuso grave que amerite la imposición de sanciones por la vía disciplinaria, pues se trata de la aplicación del derecho a los hechos sentados, actuación propia de la labor jurisdiccional.

**SEXTO:** Que a mayor abundamiento resulta útil recordar que, en esta materia, el sistema de responsabilidad contenido en la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores descansa en un sistema objetivo, en el que basta probar el hecho de la infracción para dar lugar a esta responsabilidad, descartando consideraciones a elementos subjetivos cuales serían el dolo o la culpa infraccional, salvo las excepciones que la propia ley se encarga de establecer.

Al respecto, el artículo 43 de la Ley 19.496 hace responsable directamente al proveedor que actúe como intermediario frente al consumidor por el incumplimiento de las obligaciones contractuales, sin perjuicio de su derecho a repetir contra el prestador de los servicios o terceros que resulten responsables, de manera tal que no se advierte el yerro denunciado en la decisión impugnada por cuanto, es un hecho indiscutido por la quejosa que intervino como intermediaria y que, asimismo, se produjo un incumplimiento en el contrato de transporte aéreo derivado de la cláusula invalidada, surgiendo la responsabilidad de ambos sujetos pasivos de la obligación.

Por estas consideraciones y de conformidad, además, con lo dispuesto en el artículo 549 del Código Orgánico de Tribunales, se rechaza el recurso de queja interpuesto por la abogada doña Ximena Castillo Faura, en representación de Despegar.com Chile SpA, en contra de los integrantes de la Segunda Sala de la Corte de Apelaciones de Arica por la dictación de la sentencia de nueve de abril de dos mil diecinueve, en la causa Rol 16-2019 de dicha Corte”.

### **Comentario**

En este fallo de la Corte Suprema queda en evidencia que el recurso de queja, tal y como lo ha reiterado la jurisprudencia actual, es un medio extraordinario que no sirve para modificar lo decidido por el tribunal *a quo* cuando se trata de legítimas diferencias interpretativas sobre los preceptos normativos.

Resulta interesante, además, que la sentencia, luego de rechazar el recurso de queja por no considerar existente una falta o abuso grave, pasa a confirmar lo razonado por la Corte de Apelaciones de Arica, exponiendo un razonamiento según el cual es posible condenar al intermediario, por infracción a la Ley N°19.496, en el caso de que una cláusula del contrato entre la empresa proveedora del servicio y la persona consumidora sea declarada abusiva, y de ello se configure un incumplimiento contractual, en los términos del artículo 43 de referido cuerpo legal.