

Corte Suprema, 6 de marzo de 2023

Servicio Nacional del Consumidor con Latin American Wings S.A

Rol N°	85.756-2021
Recurso	Casación en el fondo
Resultado	Rechazado.
Voces	Acción de interés general
Normativa relevante	Artículos 3, 12, 51, 54 y 58 bis de la Ley N°19.496.

Resumen

El Servicio Nacional del Consumidor interpuso una acción en defensa del interés colectivo de los consumidores en contra de Latin American Wings S.A. en razón de una serie de incumplimientos referidos a cancelación y reprogramación de pasajes aéreos. El Décimo Primer Juzgado Civil de Santiago, con fecha 19 de mayo de 2021 acogió parcialmente la demanda, condenando al proveedor al pago de una multa equivalente a 300 unidades tributarias mensuales, junto con ordenar el pago de una indemnización para los consumidores afectados, los cuales fueron previamente categorizados por el tribunal, dejando en dicho caso fuera de la indemnización aun subgrupo de consumidores.

Ante la edición adoptada, la demandante dedujo recurso de apelación en contra de la sentencia, siendo fallado con fecha 4 de octubre de 2021 por la Corte de Apelaciones de Santiago, confirmando el fallo de primera instancia en todas sus partes y adicionando la obligación de la demandada de proceder al cumplimiento automático de las indemnizaciones ordenadas.

Es bajo este contexto que la parte demandante interpone recurso de casación en el fondo, alegando una incorrecta aplicación de las normas reguladoras de la prueba, toda vez que se habría visto vulnerado el principio de no contradicción por parte del tribunal superior al categorizar las indemnizaciones a recibir por parte de los consumidores, cuando los hechos que motivaron las mismas fueron los mismos en cada caso.

La Corte Suprema resuelve con fecha 6 de marzo de 2023 el rechazo del recurso de casación, en tanto establece que las infracciones alegadas por la demandante no influyen en lo dispositivo del fallo, y por tanto, dicha infracción no habría de alterar en caso alguno lo resuelto.

Hechos

“SEGUNDO: En lo que estrictamente interesa al recurso recién enunciado, la sentencia censurada establece que la empresa demandada Latin American Wings S.A., que obtuvo el Certificado de Operador Aéreo N° 1355 el 30 de diciembre de 2016, en el último trimestre de 2017 y el primero de 2018, después de haber vendido pasajes aéreos, comenzó a retardar, reprogramar y/o cancelar los vuelos al extranjero, especialmente los referidos a las rutas

Santiago-Lima-Santiago y Santiago-Punta Cana-Santiago. Además, la sentencia indica que una vez que se produjeron los retardos, reprogramaciones y/o cancelaciones, la demandada no dispuso de medios de comunicación para quienes habían adquirido los pasajes aéreos, llegando incluso a cerrar sus oficinas, lo que resultó en que algunos pasajeros quedaran en el extranjero sin poder regresar al país.

En dicho periodo, la empresa Latin American Wings S.A. dejó de cumplir no sólo las obligaciones contractuales con sus clientes, sino que también incurrió en incumplimiento de la normativa de administración y seguridad impuesta por la Dirección General de Aeronáutica Civil, situación que llevó a la cancelación del Certificado de Operador Aéreo que le había sido otorgado tan solo dos años antes.

Estos incumplimientos contractuales, en lo que respecta a los pasajes aéreos, afectaron al menos a 1.974 personas.”

Cuestión jurídica

“QUINTO: Como ya fue enunciado, el recurso de nulidad presentado por la actora se basa en la infracción de derecho que, según su opinión, ha afectado el establecimiento de los hechos en el proceso. Alega que la sentencia reconoce solo algunos de los perjuicios cuyo resarcimiento fue solicitado, a pesar de que el informe compensatorio elaborado por su parte es suficiente para establecer su existencia. En su perspectiva, esta circunstancia, que constituye una vulneración del artículo 51 de la Ley N° 19.496 y de los principios lógicos mencionados, conlleva a su vez la transgresión del artículo 3, inciso primero, letra e) del mismo cuerpo legal.”

Decisión

“SÉPTIMO: Por lo tanto, al examinar las alegaciones del recurrente, no puede pasarse por alto que, según lo resuelto por esta Corte Suprema, el documento denominado "Informe Compensatorio" presentado por el Servicio Nacional del Consumidor es insuficiente para acreditar la existencia y cuantía de los perjuicios, ya que se trata de un instrumento elaborado por la misma parte que lo presenta. Esto se ha establecido en diversas sentencias de esta Corte, como en las causas rol N° 26548-21 y rol N° 14.527-2021. Por lo tanto, cualquier debate sobre la valoración de dicho documento y los aspectos de la pretensión indemnizatoria resulta inconducente.

OCTAVO: En lo demás, el recurso se basa en una supuesta transgresión a las normas de la sana crítica, particularmente por el desacato al principio lógico de no contradicción. Sin embargo, el recurso no puede prosperar, ya que la premisa propuesta por la recurrente no es suficiente para colegir la presunta infracción de los artículos 51 inciso 1 y 3, y el inciso 1 letra e) de la Ley N° 19.496.

NOVENO: En consecuencia, el recurso no puede prosperar, tanto porque la premisa que propone la recurrente no es suficiente para colegir la presunta infracción de los artículos 51 inciso 1 y 3, y el inciso 1 letra e) de la Ley N° 19.496, como porque, aun si pudiera estimarse que

el fallo transgrede ese precepto legal, igualmente la infracción carecería de influencia en lo dispositivo de la sentencia reclamada y la eventual transgresión de la normativa indicada no habría podido alterar lo resuelto.

DÉCIMO: En estas condiciones, el recurso de casación necesariamente debe ser desestimado.

De conformidad además con lo dispuesto en los artículos 764 y 767 del Código de Procedimiento Civil, se rechaza el recurso de casación en el fondo interpuesto por la abogada María José Rubio Martínez, en representación de la parte demandante, contra la sentencia de cuatro de octubre de dos mil veintiuno dictada por la Corte de Apelaciones de Santiago”

Comentario

Del fallo dictado por la Corte Suprema es posible apreciar múltiples elementos relacionados con el derecho de consumo, a saber, la existencia efectiva de una relación de consumo entre un gran número de consumidores y la empresa proveedora de servicios Latin American Wings S.A., la cual incurrió en una serie de incumplimientos contractuales relacionados a la venta y ejecución de pasajes aéreos.

Respecto de esta situación, la Corte fundamenta aborda en su fallo variados aspectos a tener en consideración. El primero de ellos tiene relación con el valor probatorio asignado al Informe Compensatorio acompañado por el Servicio Nacional del Consumidor, en tanto documento que fue acompañado por el demandante y que tiene como finalidad acreditar la existencia y cuantía de los perjuicios sufridos por los consumidores. A juicio de la Corte, este documento no podría ser suficiente para probar tales hechos, toda vez que es un documento elaborado por la misma parte que lo presenta, lo cual ha sido resuelto de la misma manera por la jurisprudencia de la Corte Suprema en otras causas. En este punto resulta a lo menos debatible el valor probatorio que tienen este tipo de documentos ya que, si bien son efectivamente aportados por la parte que los elabora, es de tener en consideración que el Servicio Nacional del Consumidor no solo actúa como parte en este tipo de litigios, sino que además representa una institución pública encargada de recoger y solucionar diversas situaciones referidas a conflictos entre proveedores y consumidores. Es precisamente en dicho rol que concurre la formación de tales informes, lo que se contrapone por las reglas propias del Derecho Procesal.

Adicionalmente y respecto al segundo elemento destacado por la Corte en su decisión, este dice relación con la infracción del artículo 51 inciso 1° y 3° inciso 1 letra E) de la Ley N° 19.496. A juicio de la Corte, si bien podría haberse visto vulneradas tales normas en el fallo comentado, estas no representan una alteración en el resultado mismo del fallo, pues no inciden en su parte dispositiva, lo que evidencia una falta en cuanto al cumplimiento de los requisitos expuestos para que sea declarada a lugar la casación en el fondo. Por tanto, la corte estima por rechazar el recurso de casación en el fondo, toda vez que no se cumplen los requisitos legales para dar a lugar el mismo.