

FICHA ANÁLISIS DE SENTENCIA

IDENTIFICACIÓN

Partes:	SERNAC con AIR MADRID
Tribunal:	17° Juzgado Civil de Santiago
Ministros:	Sin registro
N° Rol:	C-20424-2008
Fecha:	30 de agosto de 2013
Sentencia:	Acoge

Voces: aerolíneas, venta, pasajes, incumplimiento, demanda colectiva, indemnización, acoge

Hechos:

SERNAC deduce demanda y querrela en contra de AIR MADRID LÍNEAS AÉREAS S.A. Empresa que opera bajo la política de *Low Cost* o precios bajos. Dicha política no ha estado exenta de complicaciones, pues ha sido fuente de numerosos reclamos por parte de los clientes que se han visto afectados por retrasos, suspensiones y cancelaciones de vuelos. El 15 de diciembre de 2006, el número de reclamos se alza, ya que la empresa de manera unilateral e intempestiva, adoptó la decisión de suspender sus servicios de transporte aéreo, sin que existiera resolución o acto de autoridad alguno, ni tampoco evento de fuerza mayor que razonablemente justificara tal decisión, produciéndose la negativa de prestación del servicio que los consumidores contractual y legamente tenían derecho a recibir.

El objeto de la demanda consiste en la reparación íntegra para todos y cada uno de los consumidores afectados en sus derechos. Se entienden como consumidores y afectados para el caso en cuestión, todos aquellos que a la fecha en que la empresa ha decidido unilateralmente suspender sus funciones tenían comprado pasajes aéreos encontrándose pendiente la prestación del servicio. También se incluyen a aquellos consumidores que habiendo contratado servicios con anterioridad a la fecha señalada, obtuvieron por parte de ella un cumplimiento tardío, parcial o deficiente viéndose afectados por este actuar negligente y encontrándose pendiente a la fecha la correspondiente reparación o indemnización, sumándose a dicho grupo aquellos que, habiendo obtenido por parte de la empresa un compromiso de reparación este no se ha cumplido.

Se condenó al pago de una indemnización de \$500.000 para cada uno de los consumidores afectados, y al pago de una multa a beneficio fiscal de 50 Unidades Tributarias Mensuales.

Argumento:

Denunciantes: la demanda colectiva tiene como fundamento de derecho el incumplimiento contractual de AIR MADRID, por infracción del deber legal de cumplir con sus obligaciones (art. 12), además de vulnerar el deber general de conducta establecido en dicha ley.

Proveedor: a través de un comunicado insertado en su sitio web el 15 de diciembre de 2006, se informa que la autoridad española habría abierto un expediente para suspender la licencia a AIR MADRID, razón detonante de una serie de requerimientos económicos hacia la empresa, lo cual concluyeron en la cancelación de los servicios.

Resumen de la decisión del tribunal:

“DECIMO OCTAVO: Que así las cosas es posible aseverar que Air Madrid a sabiendas del mal estado de sus actividades y negocios, siguió, sin reparos de ningún tipo, vendiendo pasajes, ida y vuelta, a diferentes destinos, sin advertir a los compradores de posibles suspensiones, ni menos de la posibilidad de reintegro de dineros u otra solución, ante algún evento que imposibilitara los vuelos programados”.

“VIGESIMO: Que en tercer lugar el principio de Integración Publicitaria, relacionado con los dos anteriores, se refiere a la relación existente entre la información entregada al público consumidor, dentro del contexto de un mensaje publicitario, y el vínculo contractual que posteriormente puede llegar a ligar a un proveedor y un consumidor o grupo de consumidores, que igualmente fue infringido por la denunciada Air Madrid, puesto que al publicitar los pasajes vendidos para los periodos posteriores al 15 de diciembre del 2006, nada dijo a los consumidores en torno al evento o posibilidad de que tales vuelos no se realizaran, a pesar de la información que -como se acreditó- ya esas alturas manejaba la demandada”.

“VIGESIMO PRIMERO: Que por último, el principio de la Profesionalidad del Proveedor, para el cual la Ley de Protección al Consumidor considera que deriva de la habitualidad de su giro comercial, así como de la pericia o experiencia que representa, el que resulta aplicable a cada una de las prestaciones que éste realice, a cuyo respecto no cabe duda que una aerolínea, que hace de su profesión habitual el transporte de pasajeros, no puede bajo ningún respecto dejarlos a la deriva, sin tomar sus vuelos, o abandonándolos a su suerte en países extraños, incumpliendo abiertamente el contrato y apelando a una conducta fuera de todo contexto racional y profesional”.

Artículos que fundamentan la decisión: 1 N°3, 3, 3 bis, 12, 13, 23, 52, 53 de la Ley 19.496; 1545 y 1546 del Código Civil; 126, 127, 131 y 133 del Código Aeronáutico; art. 19 del Pacto de Montreal.