C.A. de Concepción
rtp
Concepción, veintiuno de noviembre de dos mil veintidós.

VISTO Y OIDO:

En estos antecedentes Rol Corte 65.424-2022 comparece deduciendo recurso de protección Eduardo Alonso Orellana Medel, abogado, en favor de Rodrigo Gimeno, argentino, empresario y de doña María Artigas, argentina, empresaria, todos con domicilio en Talcahuano que indican, en contra de la sociedad LATAM AIRLINES GROUP S.A., representada legalmente por don Ignacio Javier Cueto Plaza, con domicilio en Santiago.

Señala que los recurrentes son dueños de pasajes aéreos adquiridos a través de una agencia de viajes y asociada comercial de la aerolínea recurrida. Añade que previa oferta y aceptación, los boletos aéreos ingresaron al patrimonio de la recurrente.

Refiere que la recurrida, por un acto unilateral, sin consentimiento ni justificación alguna, ha anulado y/o cancelado los boletos aéreos de forma arbitraria, atentando contra el derecho de propiedad de la recurrente.

Expone que la fecha de compra de los boletos es el 15 de junio del presente año en la agencia Booking.com, (sic), el itinerario es ida el 30 de septiembre de 2022 desde Madrid, España a Santiago de Chile y la vuelta es el 01 de junio de 2023 desde Santiago a Madrid, el código de reserva es IMONTF / NGQJC, la orden de compra 045-3973714799 y 045-3973714801, la aerolínea emisora Latam Airlines Group S.A., por los que pagó 109,098.57 AR$.

Explica que tomó conocimiento de la anulación de los tickets el 25 de julio de 2022, tras la revisión de la reserva aérea en la página de la recurrida en la cual se hacía constar que los pasajes estaban en proceso de devolución.

Sostiene que la recurrida ha ejecutado una acción arbitraria y/o ilegal al anular y/o cancelar de forma unilateral, sin aviso previo, sin justificación ni consentimiento, los boletos aéreos válidamente emitidos y

DXGLXCXKCLJ

adquiridos lícitamente. Expone que a través un acto de autotutela, proscrito por nuestro ordenamiento jurídico, ha procedido a arrebatar el dominio que la parte recurrente tiene respecto a sus pasajes.

Explica que no busca el cumplimiento del contrato, sino que solicita el restablecimiento del imperio del derecho, en orden a que la recurrida actúe dentro de los parámetros establecidos en nuestra legislación y que no atenten contra la garantía fundamental del derecho de propiedad.

Continúa señalado que el 28 de junio de 2022, la recurrida emite un comunicado público que da cuenta de la decisión que ha tomado y que transcribe en su recurso, y de la que es posible desprender que la aerolínea actuando de forma autoritaria y abusando de su posición de poder, ha procedido a cancelar y/o anular los tickets aéreos legalmente adquiridos por instrucciones internas con su asociada la aerolínea Iberia, y pretende justificar su actuar en un aparente "error".

Señalar que la recurrida ha impuesto de forma arbitraria y/o ilegal el reembolso de los pasajes aéreos, sin que dicho proceder haya sido consensuado.

Expone que el recurso de protección es procedente, toda vez que existe un hecho cierto que ha perturbado, amenazado y lo ha privado el derecho de propiedad y que ha sido ejecutado por la recurrida. El acto por el que se recurre ha despojado arbitrariamente a la parte recurrente de su dominio respecto de los boletos aéreos, y dicho acto es susceptible de protección, pues la conducta de la contraria no está avalada por nuestro ordenamiento jurídico en los términos que se ha ejercido. Cita jurisprudencia en apoyo a sus dichos.

Refiere que conforme lo establece el artículo 131 del Código Aeronáutico, la relación proveniente de ticket aéreo es entre la empresa transportista y el pasajero, y como ya ha relatado, la responsable de la cancelación del ticket aéreo ha sido la recurrida y corresponde a ella responder del acto arbitrario y/o ilegal que ha cometido.

Hace presente Latam Airlines Group S.A., no ha otorgado ninguna clase de respuesta frente al hecho, endosando la responsabilidad a la

DXGLXCXKCLJ

aerolínea Iberia y a las agencias intermediarias, desentendiéndose del asunto.

Cita el artículo 20 y 19 Nº 24 de la Constitución Política de la República y el artículo 576 del Código Civil, expone que la recurrente tiene un derecho personal o crédito en relación con la obligación de transporte para la ruta y fechas escogidas y en las condiciones del ticket aéreo comprado y pagado, añade que el contrato se encuentra perfeccionado desde el momento del pago y la entrega del pasaje aéreo, de esa forma los derechos personales emanados de él han sido incorporados en sus patrimonios y por ende su derecho de propiedad constitucionalmente consagrado se encuentra protegido y cautelado con esta acción de protección, además al ser un procedimiento de emergencia, es el único que puede en el corto plazo restablecer el imperio del derecho.

Reitera que el actuar de la recurrida constituye un acto arbitrario y/o ilegal que priva, perturba y/o amenaza la garantía constitucional de derecho de propiedad contenida en el artículo 19 Nº 24 de la Carta Fundamental, toda vez que la recurrida ha despojado unilateralmente y sin mediar aviso previo el dominio que tiene la parte recurrente respecto a sus pasajes aéreos debidamente pagados y adquirido, sin justificación legal que ampare su proceder y negándole ilícitamente los derechos que les asisten como pasajeros.

Solicita que se declare:

1. Que, la cancelación y/o anulación unilateral de los tickets aéreos 045-3973714799 / 045-3973714801, cuyos Códigos de Reserva son IMONTF / NGQJC, por parte de la recurrida constituye un acto arbitrario y/o ilegal.

2. Que, dicho acto arbitrario y/o ilegal priva, perturba y/o amenaza la Garantía Constitucional consagrada en el artículo 19 No. 24 de la Constitución Política de la República, respecto de su dominio sobre el título de viaje indicado en el punto No. 1.

3. Que, se ordena a la recurrida en consecuencia de lo anterior, dejar sin efecto el acto arbitrario y/o ilegal de dicha cancelación y/o

DXGLXCXKCLJ

anulación, paralizar todo efecto de esta, reincorporando íntegramente al dominio de la parte recurrente, los boletos o tickets aéreos adquiridos o, en su defecto, proceder conforme a la ley, es decir, otorgar a los recurrentes los derechos que le asisten ante la cancelación del boleto aéreo.

4. Que, se condena expresamente en costas a la recurrida.

Informó Carlos Stevenson Valdés, abogado, por Latam Airlines Group S.A., alegando en primer término la excepción de extemporaneidad, toda vez que el acto ilegal o arbitrario imputado consistiría en la anulación de la reserva aérea de los actores, hechos que se habrían producido el 28 de junio de 2022, reconociendo los recurrentes en su recurso que fue en dicha fecha cuando tomaron conocimiento del acto impugnado, y constan que el recurso fue interpuesto el 29 de agosto de 2022, de lo cual aparece que éste fue interpuesto fuera del plazo de 30 días corridos que establece el Auto Acordado de la Excma. Corte Suprema sobre Tramitación y Fallo del Recurso de Protección, por lo que solicita el rechazo del recurso por haber sido interpuesto en forma extemporánea.

Posteriormente alega la incompetencia de esta Corte de Apelaciones, toda vez que conforme el texto del recurso y los antecedentes de la recurrida, estamos frente a hechos que han tenido lugar en relación con una compra de pasajes aéreos realizada desde el extranjero, a través de una agencia extranjera, y pagado en moneda extranjera y para un viaje que tenía su origen en la ciudad de Madrid, España y su destino en la ciudad de Santiago de Chile, y conforme el auto acordado de la Excma. Corte Suprema sobre tramitación del Recurso de Protección, este se interpondrá ante la Corte de Apelaciones en cuya jurisdicción se hubiere cometido el acto o incurrido en la omisión arbitraria o ilegal que ocasionen privación, perturbación o amenaza en el legítimo ejercicio de las garantías constitucionales respectivas, o donde éstos hubieren producido sus efectos, a elección del recurrente, y en la especie no existe factor alguno que permita entregar competencia a esta Corte de Apelaciones. Reitera que la compra fue realizada en el

DXGLXCXKCLJ

extranjero, asimismo el pago fue en moneda extranjera y el vuelo tiene origen en Madrid y destino en Santiago. Añade que la cancelación del vuelo fue efectuada por Latam, cuyas oficinas principales están en Santiago de Chile. Respecto de los efectos del acto imputado como ilegal o arbitrario, estos tendrían lugar o en la ciudad de Madrid, España o en Santiago de Chile, pero en caso alguno en la ciudad de Concepción.

Destaca que los recurrentes son ciudadanos argentinos, sin cédula de identidad chilena, además, sin domicilio ni residencia en Chile, respecto de viajes que se inician en el extranjero, adquiridos en el extranjero y pagados con moneda extranjera.

Respecto del fondo, indica que el 15 de junio de 2022, la recurrente adquirió a través de una agencia de viajes extranjera, pasajes en Iberia para volar la ruta Madrid - Santiago el 30 de septiembre de 2022 en Iberia, en dos tramos, el primero entre Madrid y Lima, en vuelo operado por Iberia y el segundo entre Lima y Santiago, operado por Latam. La vuelta tendría lugar el 1 de junio de 2023, en vuelo entre Santiago y Madrid, operado por Iberia.

Indica que la compra fue efectuada fuera de Chile, a través del sitio web de la agencia de viajes alocado (sic), en Europa, cobrado y pagado en pesos argentinos. Agrega que la recurrente ha omitido señalar que todos los vuelos serían realizados en cabina "Premium Business" como asimismo que los pasajes fueron emitidos en la "Clase J" de dicha cabina, lo que implica que se trata de los pasajes más caros de dicha cabina y que ofrecen las mayores flexibilidades en términos de cambios y devoluciones y otros beneficios asociados a los mismos. El valor total pagado por la recurrente por sus pasajes fue de 304 Euros y la mayor parte de los vuelos se realizarían en la aerolínea Iberia.

Refiere que no es efectivo que estemos frente a una acción ilegal o arbitraria de Latam, ya que no existe una acción de responsabilidad de ésta, incluso la mayoría de los vuelos reservados eran en Iberia. Señala que tampoco es efectivo que la cancelación de la reserva del recurrente pueda ser calificada como un acto ilegal o arbitrario, sino que este

DXGLXCXKCLJ

obedece a una instrucción específica de Iberia en razón de un error de esa aerolínea en la publicación de precios en determinadas agencias de viaje. Añade que tampoco que estemos frente a una venta de pasajes aéreos de parte de Latam, y el de estar frente a pasajes emitidos debido a un código compartido con Iberia, no implica que sean en vuelos Latam ni operados por ésta.

Expone que estamos frente a una decisión de Iberia ajustada a derecho y justificada, toda vez que por un error en la publicación de tarifas ofrecieran pasajes en la cabina más cara a un valor que es casi 20 veces inferior al valor que ambas aerolíneas ofrecen, por lo que estima que el recurso de protección no es la vía idónea para resolver situaciones como ésta, la que se debe conocer a la luz de las normas sobre protección de los derechos a los consumidores, porque se requiere de un procedimiento de lato conocimiento, con un contradictorio y términos probatorios que permitan a las partes hacer valer fundadamente su posición y al sentenciador resolver con todos los elementos necesarios de juicio.

Aclara que el 15 de junio de 2022 la aerolínea Iberia informó determinadas agencias de viaje los valores de sus pasajes aéreos, los que presentaban un error que afectaba a los pasajes entre Madrid y Santiago volados en cabina Premium Business “clase J”, error que permitía la compra, a través de las agencias de viaje, de tales pasajes a un valor cercano a los 300 euros. Indica a modo de ilustración que el mismo pasaje es ofrecido a un valor aproximado de 10.000 euros.

Señala que adquirir un pasaje para la misma ruta en la cabina más cara del avión y con mayor flexibilidad por un valor de 300 euros constituía una “opción irresistible”, lo cual primó sobre el hecho que estábamos frente a un precio no serio, considerando además que el actor adquirió pasajes para volar en fechas de más alta demanda. Reitera que la situación se produjo cuando Iberia informó un valor errado a determinadas agencias de viajes para el aludido viaje, situación que también afecto a Latam en razón de que son socios comerciales y ofrecen pasajes conjunta y complementariamente lo implica, en

DXGLXCXKCLJ

conjunto, ponen a disposición de los consumidores sus diferentes rutas de vuelo, lo que permite a éstos acceder a una mayor variedad de opciones de vuelos, itinerarios, rutas y destinos, lo que se traduce en que los pasajeros de ambas aerolíneas pueden adquirir pasajes tanto en vuelos operados por una compañía, como o en aquellos en los que participe la otra, lo que se denomina un “código compartido”.

Expresa que el error estuvo vigente en las páginas web de las agencias de viajes por 24 horas, tiempo dentro del cual Iberia pudo detectar el problema y corregirlo, y una vez corregido, Iberia notificó a las agencias de viajes la cancelación de los pasajes y la devolución de los importes pagados a cada uno de ellos, y respecto de los pasajes comercializados en razón de un código compartido con Latam, Iberia instruyó a ésta para proceder de igual forma. Por lo anterior, señala que los hechos que han motivado el presente recurso no son atribuibles ni de responsabilidad de Latam.

Respecto de la inexistencia de consentimiento de Latam en la celebración de un contrato de transporte aéreo con la recurrente, expone que en una relación de consumo el consentimiento se forma en el momento en el que ambas partes convienen en un determinado producto o servicio y su valor, añade que en nuestro derecho las obligaciones nacen del concurso real de voluntades de dos o más personas y dicha declaración de voluntad requiere no sólo del consentimiento de las partes sino que asimismo que éste no adolezca de un vicio, como el error.

Señala que los dichos de la recurrente en orden a que la compra de pasajes aéreos, cuestión del recurso, sería completamente valida y legítima, formándose el consentimiento de las partes, estima que es incorrecto, no solo por cuanto Latam nunca ha intervenido en la información de los valores de dichos pasajes y solo se vio afectado por estos hechos en razón de la existencia de una alianza comercial con Iberia y una venta de pasajes por parte de dicha agencia a través de un código compartido, sino que además por cuanto jamás ha sido la

DXGLXCXKCLJ

voluntad ni de Latam ni de Iberia el ofrecer pasajes a dichos valores, no ha existido un consentimiento.

Concluye que el recurrente ha buscado, de mala fe, un aprovechamiento de una situación evidentemente errada. Expone que nuestro derecho no puede amparar actuar contrario a la buena fe, y tal como señalo anteriormente, entre el 15 y 16 de junio y producto de un error de información respecto de las tarifas de vuelos, se permitió adquirir pasajes a un valor de 300 euros, valor evidentemente errado, y mientras se mantuvo vigente el error se registró un inusual aumento de las ventas de pasajes toda vez que la información se difundió por redes sociales. Estima que nos encontramos en un actuar de mala fe, toda vez que conociendo perfectamente los valores de los servicios de viaje se aprovecharon de tal error. Añade que el actuar del recurrente refleja clara e indesmentible su intención de aprovechar en su beneficio y con perfecto conocimiento del problema producido en la publicación de las tarifas.

Luego de afirma que no existe una afectación al derecho de propiedad en el artículo 19 Nº 24 de la Constitución Política, toda vez que el mismo realmente nunca ha nacido a la vida del derecho y/o es nulo de nulidad absoluta, y, adicionalmente, al momento de cancelar tales pasajes erróneamente emitidos, se dispuso de inmediato la devolución del monto pagado por los actores sobre los mismos.

Solicita el rechazo del recurso de protección, con costas.

Informó Rodrigo Hananías Castillo, abogado, mandatario de Iberia Líneas Aéreas de España S.A. Operadora, Agencia en Chile, quien señala que el 15 de junio pasado su representada incurrió en un error al cargar en los sistemas de distribución global 1 una tarifa business para vuelos de pasajeros con ruta inicial desde Madrid a Santiago. Añade que la tarifa más cara, del orden de los 10.000 Euros, se puso a la venta a una cifra cercana al 10% de su valor real, la que estuvo publicada alrededor de 24 horas, hasta que el error fue detectado y corregido.

DXGLXCXKCLJ

Explica, que en la emisión de pasajes cada compañía aérea cuenta con un código numérico propio para signarlos, así se puede identificar qué compañía lo emitió y definir qué compañía asume el rol de transportista contractual, en el caso de Iberia, esa placa o número, es “075”, mientras que en el caso de Latam es “045”.

En relación al error, indica que una vez detectado y corregido, Iberia procedió a efectuar un análisis respecto a lo sucedido, especialmente qué hacer con los pasajeros titulares de un billete de pasaje adquirido a ese precio irrisorio, siempre pasajeros con placa 075, disponiendo un protocolo de contacto con cada uno de ellos a fin de ofrecerles alternativas, proceso que tardó varias semanas, y solo una vez culminado comenzó a ejecutarse lo decidido.

En relación a la situación de Latam Airlines y sus pasajeros con placa 045, señala que en virtud de acuerdos entre ambas líneas aéreas, contrato que se denomina “acuerdo de código compartido”, sucedió que Latam Airlines, a través de agencias de viajes, también comercializó billetes de pasajes contaminados con el error tarifario, aunque una o más rutas del itineario sean operadas por Iberia. Añade que se distingue entre la compañía “contractual” (Latam Airlines) y la compañía “operadora” (Iberia), siendo el contrato de transporte aéreo que surge a la vida jurídica naturalmente entre la compañía “contractual” y sus pasajeros, vínculo contractual cuya autonomía tienelas siguientes manifestaciones: a. La compañía “contractual” no necesariamente se vale de la misma tarifa cargada por la compañía operadora, las compañías están en una alianza comercial, pero siguen compitiendo por captar pasajeros; b. Es la compañía “contractual” la que recibe el pago de la tarifa, reteniéndolo hasta que el itinerario esté completamente volado; c. Es la compañía “contractual” la que presta todo el servicio de atención al pasajero.

Finalmente hace presente que Iberia no tuvo participación ni injerencia en las decisiones adoptadas por Latam Airlines respecto de sus pasajeros titulares de pasajes placa 045, como aquellos en cuyo

DXGLXCXKCLJ

nombre se ha deducido el presente recurso de protección, no habiendo efectuado requerimiento ni instrucción alguna en la materia.

Que con data 3 de octubre de 2022, se prescindió del informe solicitado a Booking.com Chile SPA.

Se ordenó traer los autos en relación.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

Primero: Que, ya en otras oportunidades y con ocasión de recursos de protección dirigidos por otros recurrentes en contra esta misma recurrida, y por hechos relativos a cancelación de pasajes aéreos comprados y pagados, esta Primera Sala de la Iltma. Corte de Apelaciones de Concepción, ha venido asentando un criterio y redacción de las sentencias para estos casos similares, a saber:

I.- SOBRE LA ALEGACIOON DE EXTEMPORANEIDAD

Segundo: Que, tal como ya se consignó en la parte expositiva de este fallo, la recurrida sostiene que la acción deducida resulta extemporánea toda vez que la anulación que se reclama habría ocurrido el 28 de junio y el recurso fue interpuesto el 29 de agosto, una vez vencido el plazo de 30 días que estipula el Auto Acordado que regula la materia.

Que esta alegación ha de ser rechazada sin más dilación, toda vez que no existe ningún antecedente que contraríe la afirmación del recurrente en cuanto a que habría tomado conocimiento de la anulación de sus pasajes, yn en esta virtud solo cabe desestimar tal alegación, máxime si la recurrente afirma que tomó conocimiento del acto que se tilda de ilegal y arbitrario el 25 de julio de 2022, y el recurso fue deducido con data 17 de agosto.

II.-SOBRE LA ALEGACIÓN DE INCOMPETENCIA:

Tercero: Que tal y como se indicó en lo expositivo, la recurrida afirma que esta Corte de Apelaciones es incompetente para resolver el asunto planteado y que no existe ningún elemento o factor que permita vincular los hechos que se denuncian con la competencia de esta Corte, explicando que se trata de una compra de pasajes aéreos realizada desde el extranjero, a través de una agencia extranjera, pagando en

DXGLXCXKCLJ

moneda extranjera, para un viaje el 30 de septiembre de 2022, que tenía su origen en la ciudad de Madrid con destino Santiago de Chile, para luego regresar a Madrid, el 1 de junio de 2023. Agrega, por otra parte, que la cancelación del vuelo fue realizada por Latam, cuyas oficinas principales están en Santiago de Chile, de manera que no existiría ningún elemento o factor que permita entregar competencia a esta Corte.

Cuarto: Que, sobre el punto resulta conveniente recordar que el Auto Acordado sobre Tramitación y Fallo del Recurso de Protección de las Garantías Constitucionales, establece en su numeral primero que *"El recurso o acción de protección se interpondrá ante la Corte de Apelaciones en cuya jurisdicción se hubiere cometido el acto o incurrido en la omisión arbitraria o ilegal que ocasionen privación, perturbación o amenaza en el legítimo ejercicio de las garantías constitucionales respectivas, o donde éstos hubieren producido sus efectos, a elección del recurrente, dentro del plazo fatal de treinta días corridos contados desde la ejecución del acto o la ocurrencia de la omisión o, según la naturaleza de éstos, desde que se haya tenido noticias o conocimiento cierto de los mismos, lo que se hará constar en autos".*

Quinto: Que, así las cosas, tratándose un recurso de protección, dos son los factores que permiten atribuir competencia territorial, a saber:

En primer término, *"la Corte de Apelaciones en cuya jurisdicción se hubiere cometido el acto o incurrido en la omisión arbitraria o ilegal".* Este factor que invoca LATAM, afirmando que la anulación de los boletos aéreos se produjo en sus oficinas centrales en la ciudad de Santiago.

Sin embargo, no existe absolutamente ningún antecedente fáctico que respalde tal afirmación y más aún, la recurrida también tiene oficinas en la ciudad de Concepción, abiertas para la atención de público según indicó el abogado que concurrió a alegar a estrados. De manera que la anulación también puede haber sido materializada en esta, de modo que para el fin pretendido la sucursal de esta ciudad o en cualquier otro lugar

DXGLXCXKCLJ

donde LATAM tenga operaciones, pudo tener lugar, así para el fin pretendido por Latam, no bastan los propios dichos de la recurrida.

De esta manera, este primer factor de atribución de competencia no aplica al caso *subjudice*, en tanto se ignora dónde se cometió el acto tildado de ilegal y arbitrario;

Respecto del segundo factor de competencia a revisar, *"el de la jurisdicción de la Corte de Apelaciones en cuya jurisdicción produzca sus efectos el acto o la omisión arbitraria o ilegal",* pese a las dificultades para determinar dónde produce sus efectos la anulación de un pasaje aéreo, adquirido por intermedio de una agencia de turismo y en modalidad electrónica, teniendo el recurrente domicilio fijado en la ciudad de Talcahuano, habrá que entender que dicha anulación, a lo menos en parte, produce sus efectos allí donde vive la actora, aplicando una interpretación acorde con la tutela judicial efectiva, de manera similar, por lo demás, a aquella que se utiliza en la tramitación de los recursos de protección incoados contra las ISAPRES, no visualizándose una razón para resolver distinto en este caso.

Sexto: Que, sobre la mala fe que Latam atribuye a quienes adquirieron los pasajes aéreos en las condiciones ya relatadas, entre otros aspectos, en relación a la fijación de domicilio en esta jurisdicción, ya que se trata mayoritariamente de extranjeros supuestamente domiciliados fuera del país. Sin embargo, nuevamente no existe ningún antecedente que permita sostener dicha afirmación en lo que a la carencia de domicilio en Chile se refiere. Cabe recordar que una persona puede tener más de un domicilio y que en estos momentos, como es de público conocimiento, nuestro país registra una alta presencia de extranjeros.

Por otra parte, y siempre en relación a la competencia territorial, no pasa inadvertida la velada imputación de la recurrida, que sugiere cierta torpeza o al menos la ausencia de un análisis más riguroso por parte de esta Corte, al no visualizar que los adquirentes de pasajes aéreos, según LATAM, han fijado domicilio en esta jurisdicción únicamente porque esta Corte les ha otorgado orden de no innovar.

DXGLXCXKCLJ

Pues bien, resulta necesario recordar, que la buena fe se presume y que mientras la recurrida no proporcione antecedentes que prueben sus asertos, lo que esta Corte observa es que todos los recurrentes de las causas cuya vista conjunta ha sido decretada, han informado un domicilio dentro de la jurisdicción territorial de esta Corte de Apelaciones, sin que sea procedente resolver sobre la base de meras suposiciones o sospechas al respecto, como pretende la recurrida.

Por todos estos razonamientos, la alegación de incompetencia será rechazada.

II.-SOBRE EL FONDO DEL ASUNTO DEBATIDO:

Séptimo: Que, conviene recordar que el recurso de protección de garantías constitucionales, consagrado en el artículo 20 de la Constitución Política de la República, constituye una acción cautelar o de emergencia, destinada a amparar el legítimo ejercicio de las garantías y derechos preexistentes, que en esa misma disposición se enuncian, mediante la adopción de medidas de resguardo que se deben tomar ante un acto u omisión arbitrario o ilegal que impida, amague o moleste ese ejercicio. Luego, es requisito indispensable de la acción de protección la existencia, por un lado, de un acto u omisión ilegal -esto es, contrario a la ley- o arbitrario -producto del mero capricho o voluntad de quien incurre en él- y que provoque algunas de las situaciones que se han indicado, afectando a una o más de las garantías -preexistentes- protegidas, consideración que resulta básica para el análisis y la decisión de cualquier recurso como el que se ha interpuesto.

Octavo: Que, no existe ninguna controversia en torno a la existencia de la conducta, que el recurrente califica de ilegal y arbitraria, consistente en la anulación unilateral, por parte de LATAM, de pasajes aéreos adquiridos en la agencia de viajes, y emitidos por la línea aérea IBERIA, en que alguno de los tramos debía ser operado por LATAM debido a una alianza comercial existente entre ambas líneas aéreas. Tampoco existe discusión en cuanto a que dichos pasajes consideran un primer tramo iniciado en la ciudad de Madrid con destino en Santiago de Chile y posterior regreso a Madrid, los que fueron adquiridos para ser

DXGLXCXKCLJ

volados en clase Bussines “J” por un precio muy inferior al que dichas líneas aéreas establecen para dicha categoría.

Noveno: Que, Latam justifica su conducta alegando que ello obedeció a una instrucción específica de Iberia, por un error de esta última aerolínea en la publicación de precios en determinadas agencias de viaje, entre las que se encuentra Alocado, que es la agencia en que el recurrente adquirió sus pasajes.

Sin embargo, para lo anterior de nuevo la recurrida no acompañó ningún antecedente que dé cuenta de aquello, esto es en cuanto a que recibió una instrucción específica de la línea Iberia para dejar sin efecto los pasajes, sin perjuicio de lo cual la propia conducta de la recurrida será analizada en los fundamentos que siguen.

Décimo: Que, cabe consignar que mientras la anulación de los pasajes aéreos resulta para el recurrente constitutiva de un acto de autotutela que afecta o vulnera su derecho de propiedad, para LATAM es una conducta legítima, adoptada a petición de Iberia, en atención al error cometido por ésta última, en cuanto a la publicación del precio de dichos pasajes, estimando que cualquier reproche o cuestionamiento debe ser ventilado en un juicio de lato conocimiento por tratarse de un asunto contractual.

Undécimo: Que, debe dejarse debidamente asentado que el recurrente no contrató con LATAM, pues el actor del caso compró sus pasajes por intermedio de la agencia de viajes Alocado, con la información aportada por las líneas aéreas, adquiriendo tickets emitidos por la recurrida, cuya única intervención, además de la cancelación unilateral, consiste en que alguno de los tramos a volar estaba operado por LATAM; y ello, no porque el actor hubiese contratado con esta compañía, sino porque el emisor de sus pasajes aéreos, sería la línea aérea Iberia, tendría una alianza comercial con la recurrida, cuya existencia y términos esta Corte ignora al no haberse acompañado antecedente alguno al respecto.

DXGLXCXKCLJ

De este modo no cabe duda, que en relación con la compraventa de los pasajes de que se trata, LATAM es un tercero ajeno y no obstante ello, decidió unilateralmente su anulación.

Atendido lo recién anotado, cabe desechar inmediatamente la argumentación de LATAM en cuanto a las facultades que detenta como transportista, lo que le permitiría denegar el transporte si la tarifa contratada no se ha pagado en todo o en parte, o si el medio de pago utilizado ha sido rechazado, revocado o dejado sin efecto o si se ha obtenido el billete con infracción de ley. Como puede fácilmente advertirse, ninguna de estas hipótesis concurre en el caso examinado, toda vez que el recurrente pagó la totalidad de la tarifa contratada, que no es otra que la que fue publicada por Iberia por medio deagencias de viajes, y no existe ninguna sentencia, emanada de tribunal competente, que establezca que estos pasajes fueron adquiridos con infracción de ley.

En esta misma línea de razonamiento debe considerarse que revisado lo dispuesto en los artículos 132 y 133, del Código Aeronáutico que en el Título: “Del transporte de pasajeros y sus derechos”, que contiene diversas hipótesis fácticas para rehusar el transporte de pasajeros o de negar el embarque de pasajeros, ninguna de las circunstancias allí descritas, faculta la cancelación unilateral de los pasajes aéreos por el transportador Latam Airllines Group.

De otra parte, muy particular resulta el modo de solucionar desde la recurrida y transportista Latam, el error como tilda de vender pasajes aéreos muy baratos, si se compara lo ocurrido con la conducta de la línea aérea Iberia, la que en igual situación que la recurrida del caso, informa que una vez que se percató del error cometido, contactó a los afectados, uno por uno, para convenir con ellos una fórmula que le permitiera solucionar el problema a satisfacción de los involucrados y sin incurrir en conductas de auto tutela, proscritas en la mayoría de los ordenamientos jurídicos, lo que se consigna, el informe solicitado por esta Corte a la línea Aérea Iberia.

DXGLXCXKCLJ

Duodécimo: Que, LATAM argumenta que el asunto discutido es materia de un juicio de lato conocimiento, toda vez que estima resulta evidente que se cometió un error al informar las tarifas de los pasajes adquiridos por los actores y que ese error impidió la formación del consentimiento, de manera que “ni Latam ni Iberia estaban obligadas a sostener una venta de esas características”.

Pues bien, es justamente esta línea argumental la que deja en evidencia que en verdad LATAM, incurrió en un acto de auto tutela de sus intereses económicos, afectados potencialmente por un error cometido por su socia comercial Iberia, al punto de inmiscuirse en un contrato de compraventa del que no es parte.

En efecto, y tal como lo señala LATAM, efectivamente existe la posibilidad de que el consentimiento prestado en el contrato de venta de pasajes aéreos, emitidos por Iberia e intermediados por una agencia de viajes, pudiera estar afectado por un vicio del consentimiento como el error que alega la recurrida. Pero no puede haber duda alguna en cuanto a que la decisión en orden a determinar si concurre o no este vicio del consentimiento u otro similar, no le corresponde en caso alguno a LATAM, sino que resulta indispensable que un tribunal competente así lo declare, luego de un juicio de lato conocimiento, seguido entre legítimos contradictores, como lo son, en principio, las partes que intervinieron en la venta de los pasajes, entre las que no está LATAM. Por lo anterior, mientras una sentencia dictada por tribunal competente no anule la compraventa de estos pasajes aéreos, no le era lícito a LATAM proceder unilateralmente a alterar el statu quo, anulando billetes aéreos legítimamente adquiridos a una empresa distinta a la recurrida.

Conforme a lo que se viene indicando, no resulta posible estimar que el asunto planteado por los recurrentes es de naturaleza contractual, lo que haría improcedente la vía cautelar intentada, en circunstancias que la empresa que anuló los boletos no es parte de ese contrato. Salta entonces a la vista, que lo reclamado por el actor no tiene nada que ver con el contrato de compraventa de sus pasajes aéreos, sino con la anulación de los mismos por parte de LATAM, que según ya se dijo, es

DXGLXCXKCLJ

un tercero ajeno a dicho contrato, resultando evidente la configuración de la autotutela denunciada.

Por otra parte, y para reafirmar lo ya dicho, cabe imaginar la situación inversa, en que el recurrente compra un pasaje aéreo por error y queriendo viajar dentro de Chile, marca como destino Madrid, pagando con su tarjeta de crédito un importe mucho mayor al programado; varios días después, al darse cuenta de su equivocación, decide “anular” la compra y pedir a LATAM la devolución de lo pagado. En este caso no resulta difícil imaginar la negativa respuesta de la recurrida, por cierto legítima, que con toda seguridad dirá al actor que cualquier devolución la debe solicitar en un juicio de lato conocimiento, estando impedido de anular unilateralmente la compra del pasaje. No se entiende entonces por qué razón LATAM pudiere ser tributaria de un trato especial, privilegiado, que le permita soslayar la misma vía declarativa que le exige al recurrente.

Décimo Tercero: Que, en relación con las alegaciones de Latam, sobre una supuesta mala fe de la recurrente, en cuanto a aprovecharse del error cometido por Iberia, adquiriendo pasajes aéreos por un precio irrisorio, según la opinión de la recurrida. Sin perjuicio de lo ya dicho al inicio de esta sentencia, en orden a que la mala fe no puede presumirse, la posición de LATAM parte de una creencia sin sustento alguno, que incluso posee cierto sesgo, en orden a estimar que todas las personas han de saber que un pasaje en categoría “J Bussines” tiene un costo que supera los $7.000.000, en circunstancias que no se puede descartar a priori, que los compradores de estos boletos aéreos hayan estimado que se trataba de una real oferta que no podían dejar pasar. Cabe destacar en este punto, que no estamos hablando de un precio ridículo como afirma LATAM, sino de uno que bordea los $400.000, lo que está lejos de ser una cifra insignificante, como para asumir a priori la mala fe que se alega. Es más, se trata de una suma equivalente al ingreso mínimo mensual en Chile.

Décimo Cuarto: Que, de lo que se viene reflexionando fluye que la recurrida LATAM, incurrió en una conducta de auto tutela, que alteró

DXGLXCXKCLJ

el statu quo vigente antes de la anulación unilateral que se reclama, afectando el derecho de propiedad de la actora y también la igualdad ante la ley, la acción cautelar será acogida, pues resulta evidente que la recurrente de la especie se presenta en esta sede jurisdiccional, detentando un derecho indultado que ha resultado amagado por el quehacer de la recurrida, por lo cual cabe Restablecer el imperio del derecho adoptando las medidas qué se dirán en los resolutivo.

Debe dejarse indicado que, en su caso, la recurrida, si lo estima pertinente, puede efectuar sus alegaciones, en cuanto a la existencia de un eventual error en la compra de los pasajes aéreos de la actora, en un procedimiento de lato conocimiento ante la judicatura competente.

Por estas consideraciones y visto además lo dispuesto en el artículo 20 de la Constitución Política de la República y Auto Acordado de la Excelentísima Corte Suprema sobre Tramitación y Fallo del Recurso de Protección, SE RESUELVE:

I.- Que se rechazan las alegaciones de extemporaneidad y de incompetencia impetradas por la recurrida;

II.-Que se acoge, sin costas, el recurso de protección deducido por el abogado Eduardo Alonso Orellana Medel, abogado, en favor de Rodrigo Gimeno, y de doña María Artigas, en contra de la sociedad LATAM AIRLINES GROUP S.A, y se deja sin efecto la anulación unilateral realizada por LATAM de los boletos: Ticket 045-3973714799 y 045-3973714801, cuyos Códigos de Reserva son IMONTF / NGQJC.

Se previene que la ministra Nancy Bluck Bahamondes concurre al fallo teniendo además presente que la mala fe de los actores debe ser descartada, en tanto ni siquiera los operadores turísticos que vendieron pasajes aéreos, pese a su experticia en el rubro turístico, se percataron del error, de manera que mal podría reprochársele a los actores la compra del pasaje a un precio que estimaron conveniente para ellos.

Regístrese y archívese en su oportunidad.

Redacción del ministro Rafael L. Andrade Díaz, quien no firma no obstante haber concurrido a la vista de la causa y al acuerdo, por encontrarse haciendo uso de feriado legal.

DXGLXCXKCLJ

N°Protección-65424-2022.

Nancy Aurora Bluck Bahamondes
MINISTRO
Fecha: 21/11/2022 14:18:14

Claudia Andrea Montero Cespedes
MINISTRO(S)
Fecha: 21/11/2022 13:24:55

DXGLXCXKCLJ

Pronunciado por la Primera Sala de la Corte de Apelaciones de Concepción integrada por Ministra Nancy Aurora Bluck B. y Ministra Suplente Claudia Andrea Montero C. Concepcion, veintiuno de noviembre de dos mil veintidós.

En Concepcion, a veintiuno de noviembre de dos mil veintidós, notifiqué en Secretaría por el Estado Diario la resolución precedente.

DXGLXCXKCLJ

Este documento tiene firma electrónica y su original puede ser validado en http://verificadoc.pjud.cl o en la tramitación de la causa.
A contar del 11 de Septiembre de 2022, la hora visualizada corresponde al horario de verano establecido en Chile Continental. Para Chile Insular Occidental, Isla de Pascua e Isla Salas y Gómez restar 2 horas. Para más información consulte http://www.horaoficial.cl.