

Concepción, cinco de septiembre de dos mil veintidós.

**VISTOS:**

Comparece NICOLAS GUSTAVO ANDRES AMTMANN LANGUE, ingeniero comercial, cédula de identidad N° 19.080.165-9, domiciliado en Las Terrazas 1498, comuna de Concepción, interponiendo acción de protección en contra de LATAM AIRLINES GROUP S.A., RUT 89.862.200-2, representada por Ignacio Javier Cueto Plaza, cédula de identidad N° 7.040.324-2, o por quien lo reemplace legalmente, ambos con domicilio en avenida Américo Vespucio Sur 901, comuna de Renca, por las acciones ilegales y/o arbitrarias que privan, amenazan y/o perturban el ejercicio de su garantía contenida en el artículo 19 N° 24 de la Carta Fundamental, conforme a los argumentos que expone.

Sostiene que el recurrente es dueño de pasajes adquiridos a través de una agencia de viaje (intermediaria) y asociada comercial de la aerolínea recurrida, siendo esta última la encargada de emitirlos y que perfeccionado el negocio jurídico, previa oferta y aceptación, los boletos aéreos ingresaron a su patrimonio, adquiriendo el dominio de ellos. Agrega que la recurrida, a través de un acto unilateral, sin consentimiento ni justificación alguna, ha anulado y/o cancelado estos boletos aéreos, efectuando una especie de resciliación de la relación pasajero-transportista de forma arbitraria, atentando contra el derecho de propiedad del afectado.

Refiere que los boletos aéreos fueron comprados el 15/06/2022, en la agencia Booking.com, con el siguiente itinerario: 09 de diciembre de 2022 de Madrid, España, a Santiago, Chile (directo); y 07 de enero de 2023 de Santiago, Chile a Madrid, España (con escala en Lima). Que los códigos de reserva son: RAS4V4 y BNWPTS. El número de los tickets electrónicos es 0455220377512; que Latam Airlines Group S.A. es la línea emisora de los tickets; y el monto de pago es \$ 304,24 libras.

Sostiene que el 27 de junio de 2022, tomó conocimiento de la decisión unilateral de la recurrida de anular y/o cancelar los tickets aéreos debidamente emitidos y pagados, tras comunicación por correo electrónico de la agencia de viajes intermediaria. La recurrida, a través de un acto propio de autotutela, ha arrebatado el dominio que la recurrente tiene respecto a sus pasajes, despojándolos de aquel, ya que el vuelo, el itinerario y trayecto de viaje no ha sido cancelado, sino que se ha cancelado y/o anulado los pasajes aéreos. Indica que el 28 de junio de 2022, la



recurrida emite un comunicado público que da cuenta de su decisión, señalando que debido a un error de tarifas, publicado involuntariamente por Iberia para cabina Premium Business, serán canceladas todas las reservas con operación LATAM emitidas entre el 15 de junio de 2022 y el 16 de junio de 2022. Y ante consultas de clientes sobre esta cancelación, indica que "Las agencias deberán solicitar el reembolso y seguir el flujo regular ya que la cancelación fue de LATAM por solicitud de Iberia".

Manifiesta que la aerolínea pretende justificar su actuar en un aparente "error" del cual no se ha sido parte, pues se ha aceptado una oferta, se ha pagado una alta suma de dinero, se ha realizado la compra por medios lícitos y se ha actuado en conformidad a la ley. La recurrida ha impuesto de forma arbitraria y/o ilegal el reembolso de los pasajes aéreos, sin que dicho proceder haya sido consensuado y negando al afectado cualquier derecho u opción que pudiese corresponder, sobreponiendo su voluntad por sobre cualquiera otra.

Solicita finalmente a esta Corte declarar que la cancelación y/o anulación unilateral de los tickets aéreos por parte de la recurrida, constituye un acto arbitrario y/o ilegal, que priva, perturba y/o amenaza la garantía del artículo 19 N° 24 de la Constitución Política de la República, respecto de su dominio sobre el título de viaje; que se ordene a la recurrida dejar sin efecto el acto arbitrario y/o ilegal de cancelación y/o anulación unilateral de los tickets aéreos, paralizar todo efecto de esta, reincorporando íntegramente al dominio del recurrente los boletos o tickets adquiridos o, en su defecto, otorgar al recurrente los derechos que le asisten ante la cancelación del boleto aéreo, y que se condene en costas a la recurrida.

Se evacuó informe al tenor del recurso por el abogado Guillermo Bofill Ferretti, señalando que los hechos dicen relación con una compra de pasajes aéreos realizada desde el extranjero, a través de una agencia extranjera y pagado en moneda extranjera (euros), para un viaje que tenía su origen en Madrid, España y su destino en Santiago de Chile. Argumenta que la compra de pasajes aéreos habría sido realizada a través del sitio web de una agencia de viajes internacional y pagada en moneda extranjera. La cancelación del vuelo fue efectuada por Latam, cuyas oficinas principales están en Santiago instruyendo de la misma a una agencia de viajes sin domicilio ni residencia en 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 Concepción, ya que



el vuelo no consideraba ni como destino ni como escala dicha ciudad, sino que su destino estaba en Santiago y las oficinas centrales de Latam también están ubicadas allí.

Señala que en la especie no existen elementos o antecedentes que permitan entregar competencia a esta Corte, la que es incompetente, de acuerdo a lo señalado en el Auto Acordado de la Corte Suprema, lo que solicita sea así declarado.

En relación con el recurso de protección, dice que el 15 de junio de 2022, el recurrente adquirió a través de una agencia de viajes extranjera, pasajes en Iberia para volar la ruta Madrid-Santiago, el 09 de diciembre de 2022, y el 07 de enero de 2023 entre Santiago y Madrid. La compra fue efectuada en Europa, a través del sitio web de la agencia de viajes, cobrado y pagado en dólares canadienses. Todos los vuelos serían realizados en cabina “Premium Business” siendo los pasajes emitidos en la “Clase J” de dicha cabina, lo que implica que se trata de los pasajes más caros y que ofrecen las mayores flexibilidades en términos de cambios y devoluciones y otros beneficios asociados a los mismos. El recurrente reconoce que el valor pagado por sus pasajes le fue reembolsado por la respectiva agencia de viajes.

En cuanto al recurso, sostiene que debe ser rechazado por cuanto los hechos planteados son materia de una acción de lato conocimiento. No es efectivo que se trate de una acción ilegal o arbitraria de Latam, ya que la cancelación de la reserva del recurrente obedece a una instrucción específica de Iberia en razón de un error de esa aerolínea en la publicación de precios en la agencia de viaje en que el recurrente adquirió sus pasajes, pagando un valor irrisorio, no serio ni real por los pasajes aéreos. No es efectivo que estemos frente a una venta de pasajes aéreos por Latam, y el hecho de estar frente a pasajes emitidos en razón de un código compartido con Iberia, no implica que sean en vuelos Latam ni operados por Latam. De hecho la mayoría de los vuelos eran operados por Iberia y vendidos por una agencia de viajes extranjera y no por LATAM. Lo cierto es que estamos frente a una decisión de Iberia (no de Latam) plenamente ajustada a derecho y justificada, la que debió adoptarse en razón de un error en la publicación de determinadas tarifas de vuelos por Iberia, ofreciendo pasajes en la cabina más cara (cabina Premium Business) a un valor que es casi 20 veces inferior al valor que las aerolíneas ofrecen tales pasajes en sus propios sitios web.



Refiere que para resolver la legitimidad de la compra de pasajes aéreos realizada por el recurrente pagando un precio erróneo, como la legitimidad de la decisión de cancelar la reserva en razón del evidente y manifiesto error en el precio (instruyendo el reembolso del valor pagado), se requiere una acción 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. Resulta claro que el verdadero objetivo del recurso es exigir el cumplimiento de un contrato de transporte y que su representada preste un servicio de transporte aéreo que ha tenido un origen ilegítimo, materia que debe ser conocida a la luz de las normas sobre protección de los derechos de los consumidores y conforme el procedimiento dispuesto para tal efecto. Que el error en los precios estuvo vigente en las páginas web de las agencias de viajes (Booking, Despegar, etc.) por 24 horas, tiempo dentro del cual Iberia pudo detectar el problema y corregirlo.

Indica que el recurrente afirma que en la compra de pasajes aéreos sería completamente válida y legítima, formándose el consentimiento de las partes, habiendo acuerdo en los destinos o rutas y el valor del servicio aéreo. 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 dicha agencia a través de un código compartido. Jamás ha sido la voluntad ni de Latam ni de Iberia el ofrecer pasajes a dichos valores y los hechos que permitieron dicha venta obedecen claramente a un error, que ha viciado el consentimiento.

Agrega que el actuar de su representada no ha afectado el derecho de propiedad del recurrente sobre un supuesto contrato, 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 el actor sobre los mismos.

Se ordenó traer los autos en relación.

**CONSIDERANDO:**

PRIMERO.- Que el recurso de protección contemplado en el artículo 20 de la Constitución Política de la República es una acción que persigue tutelar la privación, perturbación o amenaza que sufran las personas en el



GXVJXBXMWF

legítimo ejercicio de los derechos y garantías que en esa misma norma se señalan, producidas a causa de actos u omisiones arbitrarios o ilegales, mediante la adopción inmediata por la Corte de Apelaciones respectiva de las providencias necesarias para restablecer el imperio del derecho y dar debida protección al afectado.

Por consiguiente, resulta ser requisito indispensable para la procedencia de la referida acción constitucional la existencia de un acto u omisión ilegal o arbitrario, esto es, que sea contrario a la ley o producto del mero capricho de quien lo ejecuta o se abstiene y que provoque la afectación de alguno de los derechos fundamentales protegidos por el constituyente, en la forma establecida en la disposición antes citada.

SEGUNDO.- Que en estos autos se ha deducido acción constitucional de protección por Nicolás Gustavo Andrés Amtmann Langue, en contra de LATAM AIRLINES GROUP S.A., por las acciones ilegales y/o arbitrarias en que -según su parecer- incurrió la recurrida y de las que tomó conocimiento el 27 de junio de 2022, al decidir unilateralmente anular y/o cancelar los tickets aéreos comprados el 15 de junio de 2022 por el actor en la agencia “Booking.com”, debidamente emitidos y pagados, detallados en lo expositivo de este fallo, aduciendo un error de tarifas publicado involuntariamente por Iberia.

Por lo anterior, solicita en lo pertinente que esta Corte ordene a la recurrida dejar sin efecto la cancelación y/o anulación unilateral de los tickets aéreos, reincorporando íntegramente al dominio del recurrente los boletos o tickets adquiridos o, en su defecto, otorgarle los derechos que le asisten ante la cancelación del boleto aéreo, y que se condene en costas a la recurrida.

#### I. EN CUANTO A LA ALEGACION DE INCOMPETENCIA.

TERCERO.- Que, primeramente, es necesario hacerse cargo de la alegación formulada por la recurrida en cuanto ha solicitado se declare la incompetencia de esta Corte para conocer de la presente acción de protección, por no concurrir ningún elemento o factor para atribuirle competencia conforme a la normativa del Auto Acordado de la Excma. Corte Suprema que regula el recurso de protección.

CUARTO.- Que el referido Auto Acordado sobre Tramitación del Recurso de Protección de Garantías Constitucionales, en su artículo 1° señala, en lo pertinente: “*El recurso o acción de protección se interpondrá*



GXVJXBXMWF

*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”.*

En la especie se observa que conforme a lo indicado en el escrito de interposición del recurso, el recurrente Nicolás Gustavo Andrés Amtmann Langue tiene su domicilio en Las Terrazas N° 1498 comuna de Concepción, de lo cual se desprende que los efectos de la comunicación de la cancelación o anulación de los pasajes aéreos adquiridos, acto que impugna como ilegal y arbitrario, se están produciendo precisamente en la ciudad de Concepción, razón por la cual esta Corte resulta ser competente para conocer de la acción intentada, siendo procedente rechazar la alegación referida anteriormente.

## II. EN CUANTO AL FONDO.

QUINTO.- Que, seguidamente y en cuanto al fondo del asunto, la recurrida LATAM AIRLINES GROUP S.A. ha desconocido su participación en los hechos denunciados por el actor, atribuyéndole participación a otra aerolínea en el negocio, negando la existencia de alguna ilegalidad o arbitrariedad, en atención a que la anulación de los pasajes aéreos adquiridos por el recurrente obedece a un error en que se incurrió al publicar las tarifas de los vuelos, que tornaron el precio en poco serio e irrisorio, lo que obsta a la formación del consentimiento de la compraventa; considerando además que las alegaciones del recurrente deben ventilarse en un procedimiento de lato conocimiento, con todas las garantías procesales, conforme a la Ley N° 19.496 que contempla un procedimiento especial y cuyo conocimiento está entregado a los Juzgados de Policía Local, no siendo esta acción de cautela la vía idónea para plantear una controversia de esta naturaleza.

SEXTO.- Que de acuerdo a lo que se viene señalando, aparece que las partes se encontrarían unidas por un vínculo contractual, respecto del cual el actor imputa a la recurrida el incumplimiento unilateral del mismo, con lo cual aparece claramente que existe una controversia entre ambas ya que no existen derechos indubitados, lo que excede el ámbito de esta acción constitucional de urgencia, por cuanto para determinar la existencia del contrato entre las partes y de los eventuales incumplimientos es necesario recurrir a un procedimiento de lato conocimiento, que brinde a las



GXVJXBXMWF

partes la posibilidad de formular sus alegaciones, defensas y aportar pruebas con todas las garantías que la ley establece.

SEPTIMO.- Que al tener el recurso de protección la finalidad de tutelar garantías y derechos fundamentales preexistentes y que no se encuentren discutidos, lo que no concurre en la especie, según se indicó en el motivo anterior, no es posible para esta Corte adoptar en tales circunstancias alguna medida de protección en favor del actor.

OCTAVO.- Que de acuerdo a las reflexiones anteriores, la acción constitucional intentada no podrá prosperar y será desestimada sin costas.

Por estas consideraciones y de conformidad, además, con lo previsto en el Auto Acordado de la Excma. Corte Suprema sobre Tramitación del Recurso de Protección de garantías constitucionales, se decide:

I. Que SE RECHAZA, sin costas, la alegación de incompetencia de esta Corte formulada por la recurrida LATAM AIRLINES GROUP S.A.; y

II. Que SE RECHAZA la acción constitucional de protección deducida por Nicolás Gustavo Andrés Amtmann Langue, en contra de LATAM AIRLINES GROUP S.A., sin costas.

Regístrese y archívese en su oportunidad.

Redacción del abogado integrante Hugo Tapia Elorza.

Rol N° 61405-2022 Recurso de Protección.



Pronunciado por la Tercera Sala de la Corte de Apelaciones de Concepción integrada por Ministra Vivian Adriana Toloza F., Ministra Interina Antonella Franchesca Farfarello G. y el Abogado Integrante Hugo Tapia Elorza. Concepcion, cinco de septiembre de dos mil veintidós.

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



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 02 de abril de 2022, la hora visualizada corresponde al horario de invierno establecido en Chile Continental. Para la Región de Magallanes y la Antártica Chilena sumar una hora, mientras que para Chile Insular Occidental, Isla de Pascua e Isla Salas y Gómez restar dos horas. Para más información consulte <http://www.horaoficial.cl>