

AVISO 23° JUZGADO DE LETRAS EN LO CIVIL DE SANTIAGO

Por resolución de fecha 09 de noviembre de 2023, se ha ordenado publicar conforme al art. 53 de la Ley N° 19.496 (en adelante también LPDC), lo siguiente: En juicio colectivo caratulado "CONADECUS con LATAM AIRLINES GROUP S.A.", Rol C-8156-2022, tramitado ante el 23° Juzgado de Letras en lo Civil de Santiago, con fecha 08 de septiembre de 2022, se declaró admisible demanda colectiva interpuesta por Corporación Nacional de Consumidores y Usuarios de Chile -CONADECUS A.C.- (también en adelante CONADECUS), RUT N° 75.974.880-8, representada legalmente por don Hernán Calderón Ruiz, constructor civil, cédula de identidad N° 6.603.659-6, ambos domiciliados en Valentín Letelier N° 16, comuna y ciudad de Santiago, en contra de Latam Airlines Group S.A. (en adelante también Latam), sociedad anónima dedicada al giro de aerolíneas, representada legalmente por don Roberto Alejandro Alvo Milosawlewitsch, desconozco profesión u oficio, ambos domiciliados en Avenida Américo Vespucio Sur N°901, comuna de Renca, Región Metropolitana. Las acciones ejercidas en este juicio se fundan en infracciones a la Ley N° 19.496 y se ejercen en defensa del interés colectivo y/o difuso de los consumidores. El libelo se sustenta en los siguientes antecedentes: Latam, en su calidad de empresa dedicada al giro de aerolíneas, es demandada con ocasión del flagrante incumplimiento de diversas normas de protección a los derechos de los consumidores en que ha incurrido, afectando a miles de consumidores a quienes se les cancelaron y/o reprogramaron sus vuelos operados y/o comercializados por Latam, causándoles graves perjuicios patrimoniales y extrapatrimoniales, en cuyo contexto, además, la demandada incurrió en una serie de conductas abusivas al imponer a los consumidores de forma unilateral, arbitraria e injustificada, dichas cancelaciones o suspensiones. Por su parte, LATAM ofreció a los consumidores distintos vuelos *business*, nacionales e internaciones, desde Chile al extranjero y también desde el extranjero a Chile, operados conjuntamente con la aerolínea extranjera "Iberia", principalmente, a través del sitio web www.booking.com, a precios que rondan entre los 300 y los 500 dólares. Luego, en el plazo aproximado de entre una y dos semanas después de la reserva de los pasajes, Latam canceló o suspendió los pasajes que los consumidores habían adquirido para esos vuelos, imponiéndoles, en los casos en que ha ofrecido alguna respuesta, la devolución de los montos pagados, ocurrido entre los meses de junio y julio de 2022. Tales consumidores han sido víctimas del actuar de Latam, quien, como se denuncia en el libelo, incurrió en graves conductas, sancionadas por la LPDC, dado que estas prácticas han significado un aprovechamiento económico por parte de la denunciada, quien ha pretendido traspasar, a los consumidores, los costos de su irreal error al ofrecer pasajes aéreos a precios supuestamente equivocados. Como es obvio, los consumidores programan sus viajes, hacen reservas en hoteles u otros alojamientos, pagan tour u otros panoramas, tienen agendadas gestiones laborales o compromisos familiares, entre otros, y en ese contexto, Latam no puede imponer, a los consumidores, de forma unilateral, arbitraria e injustificada, cancelaciones o suspensiones de los vuelos. Es absolutamente razonable que muchos consumidores no accedan al reembolso ofrecido por Latam, pues, se ven obligados a pagar más para obtener el mismo pasaje que ya habrían comprado; o bien, resultan impedidos de asistir a los compromisos que tuvieron



agendados con ocasión de los viajes que no podrán realizar. Las conductas descritas, se traducen en gravísimas infracciones a la LPDC, tales como: **A.** Infracción al derecho de la libre elección en el servicio (art. 3 letra A); **B.** Infracción al derecho básico e irrenunciable del consumidor a información veraz y oportuna sobre el servicio ofrecido y contratado (art. 3 letra B); **C.** Infracción al derecho e irrenunciable del consumidor a la seguridad en el consumo, y evitar daños al consumidor (art. 3 letra D); **D.** Infracción al derecho básico e irrenunciable del consumidor a la reparación e indemnización adecuada y oportuna; **E.** Incumplimiento de los términos y condiciones ofrecidas y convenidas (art. 12); y, **F.** Negación injustificada del servicio en las condiciones ofrecidas y convenidas (art. 13); **G.** Cobro de un precio superior al informado o publicitado (art. 18); y, **H.** Infracción a la prohibición de realizar publicidad engañosa (arts. 28 y 33). Por todas estas infracciones se solicitaron las máximas multas en contra de Latam, haciendo valer las agravantes de responsabilidad infraccional reguladas en la LPDC para obtener multas de mayor entidad. En el petitorio respectivo se solicita tener por interpuesta la demanda por infracción a las normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, y, en definitiva, **(i)** que se declare, conforme al art. 53 C letra a) de la LPC, la forma en que los hechos y conductas de Latam han afectado el interés colectivo y/o difuso de los consumidores; **(ii)** que se declare, conforme al art. 53 C letra b) de la LPC, la responsabilidad de Latam en los hechos señalados y las infracciones incurridas, al haber vulnerado los artículos 2 bis, 3, 12, 13, 16, 18, 23, 28, 33, 50, 51 y siguientes de la Ley 19.496; o bien, la o las infracciones que S.S. considere procedentes conforme a derecho; **(iii)** que se condene, conforme al art. 53 C letra b) de la LPC, a Latam al máximo de las multas que establece la LPC, por cada una de las infracciones de que da cuenta la presente demanda y por cada uno de los consumidores afectados, tomando en especial consideración los parámetros descritos en los artículos 24, 24 A y 53 C letra b) de la LPC, o condenar a las multas cuyo monto y forma de cálculo S.S. estime procedentes conforme a derecho; y, **(iv)** que se condene a Latam al pago de las costas de la causa. Por estos hechos, y considerando que Latam no prestó el servicio conforme lo pactado, sin siquiera compensar los perjuicios, en el primer otrosí del libelo pretensor, esta parte también interpuso demanda de indemnización de perjuicios por el interés colectivo de los consumidores, conforme lo establece el art. 50, el art. 3º letra d), art. 51 numeral 2 en relación con el art. 53 A y el art. 53 C letras c) y d) todas de la LPC, y demás normas pertinentes, en contra de Latam. Al respecto, en el correspondiente petitorio, se solicita **(i)** declarar, conforme al art. 53 C letra a) de la LPC, la forma en que los hechos y conductas, cometidas por Latam han afectado el interés colectivo de los consumidores; **(ii)** declarar, responsabilidad de Latam en los hechos denunciados, conforme a lo que S.S. determine de acuerdo al mérito del proceso; **(iii)** condenar a Latam a indemnizar el daño emergente señalado, causado a los consumidores, conforme a lo que S.S. determine de acuerdo al mérito del proceso; **(iv)** condenar a Latam a indemnizar el lucro cesante señalado, causado a los consumidores, conforme a lo que S.S. determine de acuerdo al mérito del proceso; **(v)** condenar a Latam a indemnizar el daño moral señalado, causado a los consumidores, conforme a lo que S.S. determine de acuerdo al mérito del proceso; **(vi)** condenar a Latam a pagar el incremento del 25% en el monto de las indemnizaciones que en definitiva S.S. ordene, según lo dispuesto en el art. 53 C.



letra c) de la LPC, conforme a lo que S.S. determine de acuerdo al mérito del proceso; **(vii)** condenar a Latam a que las indemnizaciones contempladas en los numerales anteriores se efectúen debidamente reajustadas y con los intereses legales procedentes, conforme a lo que S.S. determine de acuerdo al mérito del proceso; **(viii)** determinar en la sentencia definitiva, los grupos y subgrupos de consumidores que fueron afectados por los demandados, según lo dispuesto los artículos 51 N°2, 53 A y 53 C letra e) y demás normas pertinentes de la LPC, o conforme a lo que S.S. determine de acuerdo al mérito del proceso; **(ix)** ordenar que las indemnizaciones se efectúen sin requerir la comparecencia de los consumidores afectados, según lo autoriza el art. 53 C letra e) de la LPC, en los casos en que los demandados cuenten con la información necesaria para individualizarlos, o conforme a lo que S.S. determine de acuerdo al mérito del proceso; **(x)** ordenar publicaciones indicadas en la letra e) del art. 53 C de la LPC, conforme a lo que S.S. determine de acuerdo al mérito del proceso; y **(xi)** condenar a Latam al pago de las costas de la causa. A su turno, en el segundo otrosí del libelo pretensor, se interpuso, de forma subsidiaria, demanda de indemnización de perjuicios por afectación del "interés difuso" de los consumidores, conforme lo establecen el art. 50, el artículo 3° letra d), art. 51 numeral 2 en relación con el art. 53 A y el art. 53 C letras c) y d) todas de la LPC, y demás normas pertinentes, en contra de Latam. Al respecto, en el petitorio se solicita **(i)** declarar, conforme al art. 53 C letra a) de la LPC, la forma en que los hechos y conductas, cometidas por Latam han afectado el interés colectivo de los consumidores; **(ii)** declarar, responsabilidad de Latam en los hechos denunciados, conforme a lo que S.S. determine de acuerdo al mérito del proceso; **(iii)** condenar a Latam a indemnizar el daño emergente señalado, causado a los consumidores, conforme a lo que S.S. determine de acuerdo al mérito del proceso; **(iv)** condenar a Latam a indemnizar el lucro cesante señalado, causado a los consumidores, conforme a lo que S.S. determine de acuerdo al mérito del proceso; **(v)** condenar a Latam a indemnizar el daño moral señalado, causado a los consumidores, conforme a lo que S.S. determine de acuerdo al mérito del proceso; **(vi)** condenar a Latam a pagar el incremento del 25% en el monto de las indemnizaciones que en definitiva S.S. ordene, según lo dispuesto en el art. 53 C letra c) de la LPC, conforme a lo que S.S. determine de acuerdo al mérito del proceso; **(vii)** condenar a Latam a que las indemnizaciones contempladas en los numerales anteriores se efectúen debidamente reajustadas y con los intereses legales procedentes, conforme a lo que S.S. determine de acuerdo al mérito del proceso; **(viii)** determinar en la sentencia definitiva, los grupos y subgrupos de consumidores que fueron afectados por los demandados, según lo dispuesto los artículos 51 N°2, 53 A y 53 C letra e) y demás normas pertinentes de la LPC, o conforme a lo que S.S. determine de acuerdo al mérito del proceso; **(ix)** ordenar que las indemnizaciones se efectúen sin requerir la comparecencia de los consumidores afectados, según lo autoriza el art. 53 C letra e) de la LPC, en los casos en que los demandados cuenten con la información necesaria para individualizarlos, o conforme a lo que S.S. determine de acuerdo al mérito del proceso; **(x)** ordenar publicaciones indicadas en la letra e) del art. 53 C de la LPC, conforme a lo que S.S. determine de acuerdo al mérito del proceso; y **(xi)** condenar a Latam al pago de las costas de la causa.



Los resultados del juicio se aplicarán directamente a todos los afectados por los hechos demandados, hayan o no reclamado. Quienes estimen procedente podrán hacer reserva de sus derechos, en un plazo de 20 días hábiles contados desde la fecha de esta publicación. Mayor información en www.sernac.cl y al teléfono 800 700 100. Lo anterior, lo notifico a los consumidores que se consideren afectados,
El secretario.





031918168862



Este documento tiene firma electrónica
y su original puede ser validado en
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: FEMTXKGXVZJ


Margarita Isabel Bravo Narváez
Secretario
PJUD
Doce de diciembre de dos mil veintitrés
13:52 UTC-3

 Este documento tiene firma electrónica
y su original puede ser validado en
<http://verificadoc.pjud.cl>
Código: FEMTXKGXVZJ