



Miami, 5 de junio de 2020

Señor Ministro  
**Lucas Palacios**  
Ministro de Economía, Fomento y Turismo  
Av. Libertador Bernardo O'Higgins N° 1449, Torre II, piso 10, 11 y 12  
Santiago de Chile

**Asunto:** Demanda colectiva por supuesto incumplimiento de normas de protección al consumidor

Estimado Ministro Palacios,

En nombre de la Asociación de Transporte Aéreo Internacional (IATA) queremos en primera instancia agradecer el apoyo que nuestras aerolíneas han recibido del Gobierno Chileno para atender la difícil situación por la que atraviesan por cuenta del COVID-19. Sin embargo, acudimos nuevamente a Usted para solicitar su colaboración en la demanda colectiva que la Corporación Nacional de Consumidores y Usuarios (Conadecus) presentó ante un juez en contra de LATAM por supuestos incumplimientos a las leyes de consumidor y daños morales derivados de los mismos.

Entendemos que esta demanda se encuentra ante un juez de la República. No obstante, el apoyo del Gobierno Chileno es fundamental para evidenciar los grandes perjuicios que pueden sufrir no sólo LATAM y las demás aerolíneas que operan en el país si se establece este precedente, sino también el sistema jurídico chileno en caso de que las pretensiones de Conadecus sean reconocidas, especialmente frente al daño moral alegado.

Adicionalmente, en estos momentos de crisis e incluso cuando ya es de conocimiento público que las aerolíneas se encuentran en difíciles condiciones económicas, llevando a algunas a acudir a mecanismos como los del Capítulo 11 de reorganizaciones empresariales de los Estados Unidos, resultaría altamente inconveniente y muy perjudicial para la industria aérea chilena que se dé mérito a esta demanda.

Los argumentos que motivan nuestra respetuosa solicitud son los siguientes:

1. Consideramos sustancial reiterar que los usuarios son la prioridad y razón de ser de nuestras aerolíneas miembro. Sin ellos, no podría existir el negocio de volar, por lo que cumplir con la prestación del servicio en condiciones seguras y bajo los estándares de la más alta calidad y seguridad resulta esencial para mantener su satisfacción y así la sostenibilidad de las aerolíneas.
2. Por lo anterior, queremos enfatizar que las cancelaciones de vuelos que se han presentado durante los últimos 3 meses han obedecido a las restricciones impuestas por los Gobiernos del mundo y que han derivado en situaciones como cierres de fronteras, prohibiciones de entrada de extranjeros, establecimiento de cordones sanitarios, la interrupción de operaciones nacionales e internacionales en los aeropuertos de los países e incluso en la imposibilidad de realizar vuelos humanitarios.
3. A pesar de que estas causas externas, imprevisibles e irresistibles derivadas de la pandemia del COVID-19 constituyen una innegable fuerza mayor de acuerdo con el Código Civil chileno, las aerolíneas han asumido la atención de los reclamos de los pasajeros ofreciéndoles múltiples opciones prácticas, inmediatas y neutrales, entre las que se encuentran el uso de vouchers o créditos dentro de la misma aerolínea para hacer uso de sus servicios posteriormente, la posibilidad de utilizar el mismo tiquete en una fecha posterior, entre otras.
4. Lo anterior, sin perjuicio tanto de lo establecido por el artículo 19 del Convenio de Montreal ratificado por Chile, así como de las cláusulas establecidas en el contrato de transporte celebrado con los usuarios, que contemplan

la exoneración de culpabilidad de las aerolíneas en circunstancias excepcionales como la que estamos atravesando.

5. De otra parte, para IATA es fundamental que se tenga en cuenta que de ninguna manera ha sido la intención de las aerolíneas causar un daño ni patrimonial ni moral a sus usuarios. Por el contrario, la industria aérea ha sido una de la más afectada desde el punto de vista económico como consecuencia de esta crisis. En ese sentido, no corresponde que se alegue un daño moral ni patrimonial por cuenta de una situación que se encuentra totalmente por fuera de su control y que las tiene en una situación económica sin precedentes y muy delicada.

Desconocemos los motivos reales de una demanda de esta naturaleza, y aunque entendemos que esta ha sido una época muy difícil para la experiencia de nuestros usuarios, consideramos necesaria la colaboración y participación del Gobierno para evidenciar las consecuencias negativas que puede traer el resultado de esta demanda en la sostenibilidad del transporte aéreo, la recuperación económica del país apalancada en la industria y, especialmente para el consumidor chileno que podría perder la gran oferta de servicios con la que cuenta en la actualidad.

Agradecemos de antemano su intervención y nos ponemos una vez más a disposición de su Ministerio para trabajar en lo que estime conveniente y hacer frente a esta situación atípica para poder seguir prestando un servicio seguro y eficiente a nuestros pasajeros.

Aprovecho la oportunidad para entregarle mi más alta y distinguida consideración.

Atentamente,



Peter Cerdá  
Vicepresidente Regional Las Américas

CC: Gloria Hutt – Ministra de Transporte  
Martin Mackenna, Secretario General Junta Aeronáutica Civil  
Lucas del Villar - Director SERNAC  
Rodrigo Hananías – Gerente General ACHILA  
Oracio Márquez – Director Regional Miembros y Relaciones Externas, IATA  
Gabriela Peralta- Gerente Chile, IATA