

Providencia, a seis de marzo de dos mil trece.

VISTOS:

La denuncia formulada en lo principal de la presentación de fojas 7, el 28 de mayo de 2012, por FERNANDO FERNÁNDEZ TELLERÍA, factor de comercio, domiciliado en Fleming 8068, Las Condes, contra DESPEGAR.COM CHILE S.A., representada para estos efectos por el administrador del local o jefe de oficina, ambos domiciliados en Luis Thayer Ojeda 086, Providencia, por infringir lo dispuesto en los artículos 1, 3 letras b) y e), 12A, 23, 24, 28, 28A y 33 de la Ley 19.496, en virtud de los hechos que describe a continuación: señala que el 13 de diciembre de 2011, por medio de la página web [www.despegar.com](http://www.despegar.com), compró dos pasajes de ida y vuelta, Santiago Madrid; que en dicha página, se promocionaba los citados pasajes como "vuelos directos vía Lan" sin ningún otro tipo de antecedentes, con la sola mención del número de vuelo "LA5720" y "LA705" sobre los que figuraba el logotipo de LAN, repetido dos veces; que en el mes de febrero, debido a los cambios de hora que se producirían, ingresó a la página web del aeropuerto Arturo Merino Benítez, para verificar la hora exacta de partida; que al ver que el vuelo LA5720 no figuraba, ingresó a la página web de LAN, donde tampoco aparecía; que llamó al call center de Lan Chile, donde le informaron que el vuelo era operado por Iberia y no por LAN, por lo que ellos no podían hacer el Check-in ni pre-embarque, sino que debía efectuarlo directamente en Iberia; que se comunicó telefónicamente con Despegar.com, sin obtener ningún tipo de solución; hizo presente que él adquirió los productos en la convicción que eran operados por Lan y no por Iberia; que el año 2010 voló a España en dicha línea aérea con mala experiencia, ya que los aviones son 15 años más viejos que los de Lan que operan esa ruta, la atención del personal es pésima, no tienen servicio de entretenimiento a bordo y el espacio entre los asientos es menor; que posteriormente presentó un reclamo ante Sernac, servicio que solicitó información



a Despegar.com, los que respondieron que al seguir todos los pasos necesarios para acceder a la compra de un pasaje, en la página web aparece que el vuelo es operado por Iberia, por lo que el cliente habría tenido acceso a toda la información relativa al mismo y habría tenido la opción de tomarlo o no; que ante esa respuesta, él realizó nuevamente "el ejercicio" en la página web y sin embargo sólo figuraba el logo de LAN y en ninguna parte apareció la indicación en cuanto a que en el "primer tramo" el vuelo sería operado por Iberia; que ante la proximidad del viaje, debió realizar el vuelo vía Iberia, con las incomodidades de 13 horas de vuelo, el pésimo trato del personal y cruzar el Atlántico en un avión antiquísimo, con su esposa tomando fármacos para calmar su ansiedad y stress. Manifiesta también que la denunciada infringió las normas de la Ley 19.496, puesto que vendió el servicio de una compañía aérea, publicitado con la marca de otra compañía, engañando al consumidor, quien cree estar comprando un servicio de la calidad de Lan Chile, en circunstancias que se trata de una compañía distinta (Iberia). Señaló además, que en cualquier viaje aéreo y en especial en uno que involucra 13 horas de vuelo sobre el océano Atlántico, la decisión de compra se realiza en un 90% por el prestigio y fama que goza el prestador del servicio. Concluye solicitando se condene a la denunciada al máximo de las penas señaladas en el artículo 24 de la Ley 19.496, con costas.

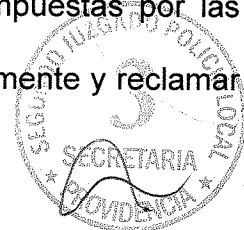
La demanda civil de indemnización de perjuicios planteada en el primer otrosí del escrito de fojas 7 y la presentación de fojas 14, formulada por FERNANDO FERNÁNDEZ TELLERÍA, factor de comercio, domiciliado en Fleming 8068, Las Condes, contra DESPEGAR.COM CHILE S.A., representada por Carlos Enrique Contreras Salinas, domiciliados ambos en Luis Thayer Ojeda 086, Providencia, en la que el actor solicita se condene a la demandada a pagarle \$500.000 (quinientos mil pesos), por concepto de daño emergente, representado por las numerosas llamadas telefónicas, presentaciones a Sernac, asesoría jurídica y tiempo dedicado, más \$3.500.000 (tres millones quinientos mil pesos) por el daño moral causado, más reajustes, intereses y costas.



CONSIDERANDO Y TENIENDO PRESENTE:

EN LO INFRACCIONAL:

1.- Que en la audiencia de conciliación, contestación y prueba la parte de Fernández ratificó la acción entablada y Despegar.Com. Chile S.A. la contestó en lo principal del escrito agregado a fojas 162, solicitando su rechazo con expresa condena en costas, manifestando que el denunciante, previo a efectuar la reserva de los pasajes aéreos, debió aceptar los "Términos y Condiciones Generales de Compra", que es un requisito para acceder a la misma; que atendido lo anterior, a su juicio, el consumidor fue informado oportunamente de las Condiciones Generales del Contrato de Servicios Turísticos que celebraría con Despegar.com, las que fueron aceptadas; que dentro de esas condiciones de compra que el pasajero declara conocer y aceptar, se encuentran 4 que permitirían concluir la falta de comisión de los hechos que el denunciante imputa a Despegar.com, además del total desconocimiento de los servicios contratados, con lo que el denunciante habría infringido lo dispuesto por el artículo 3 letra b) de la Ley 19.496; la primera de las condiciones analizadas, se refiere a "Aclaraciones generales" que implica que el consumidor declara que ha sido debida y previamente informado respecto de los servicios contratados, así como de las regulaciones y restricciones que conllevan y las ha aceptado. La segunda condición en comento, se refiere a que Despegar.com no se responsabiliza por las alteraciones de horarios, postergaciones y/o cancelaciones, las comodidades, equipos utilizados o cualquier otra modificación realizada por las empresas transportadoras. La tercera condición citada, contempla que Despegar.com no es responsable por la falta de entrega de las "Condiciones Generales del Contrato de Servicios Turísticos" pertinente a las otras empresas intervinientes en la cadena de contratación, cuando ello no es debidamente exigido por escrito por el pasajero y por último en lo que respecta a reclamos y reembolsos, se dispone: "en los casos de servicios de vuelos regulares, las condiciones son impuestas por las transportadoras con quien el pasajero deberá entenderse directamente y reclamar,



en su caso por cualquier inconveniente o perjuicio sufrido como consecuencia del viaje. Despegar.com no tiene control sobre estas condiciones y ofrecerá todo apoyo a su alcance para llevarlos a cabo"; que así las cosas, el denunciante habría declarado aceptar las referidas condiciones por lo que habría aceptado que las alteraciones en las comodidades, equipos utilizados o cualquier otra modificación realizada por las empresas transportadoras, no serían de responsabilidad de Despegar.com; que además, dentro de las Condiciones Aplicables al Contrato de Transporte Aéreo de Pasajeros y Equipaje de Lan, se señala que en caso de necesidad, "(incluyendo, pero no limitado a caso fortuito o fuerza mayor)", el Transportador puede cancelar la operación, hacerse sustituir por otros transportadores y/o cambiar la aeronave destinada a la operación ..."; agrega la denunciada, que atendida la cláusula anterior, la empresa Lan tenía plenas facultades para sustituir el vuelo a Madrid "operado por LAN Chile por uno Iberia", información que se habría encontrado a disposición del denunciante; que a su juicio, la acción de autos refleja una falta total de conocimiento por parte del consumidor, de las condiciones de compra tanto de Despegar.com como de Lan, "en circunstancias que debió haberse informado responsablemente de los servicios que contrató, siendo su obligación conocer las condiciones de transporte de la línea aérea LAN Chile, las que de haber sido solicitadas expresamente por parte de la denunciante" a Despegar.com, le habrían sido enviadas. Señala también, que el denunciante aceptó libre y voluntariamente la alternativa de viaje ofrecida por Despegar.com, entregándosele la información veraz y oportuna; finalmente hizo presente que pese a que el consumidor dedujo reclamo ante Sernac, dicha institución no se hizo parte en estos autos, lo que implicaría que luego de recibida la carta respuesta al reclamo, ese servicio estimó que no existían motivos para entablar la denuncia correspondiente;

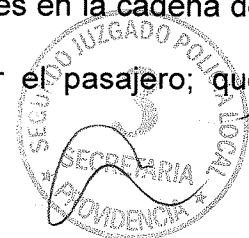
2.- Que el denunciante acompañó en autos los documentos agregados de fojas 30 a 125, los que fueron objetados por la contraria mediante escrito agregado a fojas 191.



3.- Que la parte de Despegar.com Chile S.A. acompañó los documentos agregados de fojas 127 a 158, los que no fueron objetados.

4.- Que a fojas 126, Fernando Fernández acompañó un CD, el que fue revisado en audiencia cuya acta rola a fojas 202, observándose que correspondía a la página de Despegar.com, la que se imprimió y adjuntó en las fojas 199, 200 y 201 de autos, dejándose constancia además que no fue posible revisar desde el CD acompañado, las condiciones de compra. La parte denunciada, haciendo uso de la citación conferida, objetó la referida prueba mediante escrito agregado a fojas 204.

5.- Que a fojas 187 absolvió posiciones Fernando Fernández Tellería, como consta del mérito del proceso y del sobre y pliego agregados a fojas 159 y siguientes, habiendo sido solicitada la diligencia por la parte denunciada y demandada, no obstante haberse consignado por error en el acta respectiva, como petición formulada por la parte demandante. El absolvente respondió las preguntas consignadas en el pliego que rola a fojas 160, manifestando que conocía la línea aérea Lan Chile e Iberia y no la Alianza One World; que el 13 de diciembre de 2011 compró dos pasajes aéreos con destino a Madrid en la página web de Despegar.com; que es efectivo que para poder concretar la compra antes referida debió previamente declarar que conocía y aceptaba las Condiciones de Compra de Despegar.com; que es efectivo que en dichas condiciones señala expresamente que Despegar.com no se responsabiliza por las alteraciones de horarios, postergaciones y/o cancelaciones, las comodidades, equipos utilizados o cualquier otra modificación realizada por las empresas transportadoras; que no solicitó por escrito a Despegar.com las "Condiciones Generales del Contrato de Servicios Turísticos" de la empresa Lan Chile y que desconocía si dentro de las Condiciones de Compra de Despegar.com se señala que ellos no son responsables por la falta de entrega de las Condiciones Generales del Contrato de Servicios Turísticos pertinente a las otras empresas intervinientes en la cadena de contratación, cuando ello no ha sido exigido por escrito por el pasajero, que



tampoco conocía, si dentro de las Condiciones aplicables al Contrato de Transporte Aéreo de Pasajeros y Equipaje de Lan se contemplaba que en caso de necesidad, el transportador puede cancelar la operación, hacerse sustituir por otros y/o cambiar la aeronave respectiva y/o alterar u omitir las paradas indicadas; que desconocía la fecha del último accidente aéreo de gravedad protagonizado por la línea aérea Iberia y tampoco sabía si éste fue en el año 1983.

6.- Que a fojas 203, rola el oficio enviado por Latam Airlines Group S.A., por el que se da respuesta a la información solicitada por el Tribunal a petición del denunciante, en el que se indica que el vuelo LA5720 es un vuelo de dicha empresa "y es operado por Iberia", realizándose los siete días de la semana entre Santiago y Madrid.

7.- Que analizados los antecedentes precedentes de acuerdo con las reglas de la sana crítica, se concluye:

a.- Que ambas partes están de acuerdo en que los pasajes adquiridos por el denunciante a través de la página web de Despegar.com, aparecían anunciados como vuelos directos Lan y que en definitiva, el vuelo fue operado por Iberia, línea aérea con la cual el denunciante realizó finalmente el viaje.

b.- Que Despegar señala no tener responsabilidad respecto al cambio de línea aérea, puesto que en las condiciones de compra que el actor declaró conocer y aceptar, se encontraría contemplada la posibilidad que el transportista efectúe modificaciones.

c.- Que al respecto, en las condiciones de compra acompañadas por la propia denunciada y que rolan a fojas 137 y siguientes se establece que "despegar.com no se responsabiliza por las alteraciones de horarios, postergaciones y/o cancelaciones, las comodidades, equipos utilizados o cualquier modificación realizada por las empresas transportadoras".

d.- Que también argumenta la denunciada que en las "Condiciones Aplicables al Contrato de Transporte Aéreo de Pasajeros y Equipaje" de Lan, se señala que en caso de necesidad (no limitado a caso fortuito o fuerza mayor) el



transportador puede hacerse sustituir por otros transportadores y/o cambiar la aeronave destinada a la operación.

e.- Que se desprende del oficio de Latam Airlines Group que rola a fojas 203, que el vuelo ofrecido como Lan en la página web de Despegar.com, es operado por Iberia, no excepcionalmente sino que de manera regular.

f.- Que atendido lo anterior, el hecho que el vuelo haya sido operado por Iberia, no respondería a una modificación o alteración que haya efectuado la línea aérea, o a un caso de "necesidad", sino que a una manera de organizar los vuelos por parte de Latam Airlines.

g.- Que consta en autos, en especial del documento agregado a fojas 30, que los pasajes adquiridos por el denunciante fueron ofrecidos y reservados como Lan Directo, e incluso aparece el logotipo de dicha línea aérea en la confirmación de la reserva, sin hacerse referencia a ninguna otra empresa transportista.

h.- Que el denunciante argumenta también, que el prestigio y fama de que goza el prestador del servicio, en este caso Lan, fueron determinantes en su decisión de compra del pasaje aéreo, en especial si involucraba un vuelo de 13 horas sobre el océano Atlántico, amén de su mala experiencia en un vuelo anterior vía Iberia. Que al respecto, se debe tener en cuenta los documentos agregados de fojas 113 a 122, en conjunto con los demás antecedentes del proceso, los que permiten formar el convencimiento del juez en cuanto a la efectividad de esa aseveración, puesto que el actor adquirió el viaje vía Lan y en vuelo directo, pese que otros vuelos ofrecidos para las mismas fechas, eran más económicos.

8.- Que como resultado del análisis anterior, el sentenciador concluye que Despegar.Com Chile S.A. al ofrecer pasajes como "Lan vuelo directo" sabiendo o debiendo saber que el vuelo era operado por Iberia, omitió informar al consumidor acerca de una característica relevante del servicio ofrecido, induciéndolo a error a ese respecto, causándole con ello un menoscabo.

EN LO CIVIL:



9.- Que en cuanto la conducta infraccional atribuida en el considerando anterior a Despegar.Com Chile S.A. produjo daños en bienes de terceros, configuró un cuasidelito civil, cuya indemnización se regula por los artículos 2314 y siguientes del Código Civil.

10.- Que el conjunto de graves inconvenientes causados al demandante como consecuencia de los hechos que el Tribunal dio por acreditados, le provocaron necesariamente al demandante aflicción, dolor y/o molestias en su fuero interno, que constituyen lo propio del daño moral, cuya indemnización solicita; en efecto, adquirió dos pasajes aéreos en la convicción que eran vuelos directos vía Lan, por el prestigio y fama que goza el prestador de servicio y sin embargo, debió efectuar el vuelo vía Iberia, línea aérea en la que él había tenido una mala experiencia anterior, tanto por las características del avión como por la atención del personal a bordo.

11.- Que el demandante no acreditó en su naturaleza y monto, los perjuicios reclamados como daño emergente.

Y, atendido lo dispuesto por los artículos 1 de la Ley 15.231, Orgánica de los Juzgados de Policía Local, 14 y 17 de la ley 18.287, de Procedimiento ante los mismos y, artículos 3 letra b), 24, 27, 28, 50A y demás normas citadas de la Ley 19.496,

SE DECLARA:

A.- Que se condena a DESPEGAR.COM CHILE S.A. , ya individualizada, a pagar una multa de 50 U.T.M. (Cincuenta Unidades Tributarias Mensuales), al ofrecer pasajes para vuelos de una determinada línea aérea, sabiendo o debiendo saber que el vuelo sería operado por otra distinta, omitiendo con ello informar al consumidor acerca de una característica relevante del servicio ofrecido, induciéndolo a error a ese respecto, causándole con ello un menoscabo.

B.- Que se acoge la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida en el primer otrosí del escrito de fojas 7 y la presentación de fojas 14, sólo en cuanto se condena a DESPEGAR.COM CHILE S.A. a pagar a FERNANDO





FERNÁNDEZ TELLERÍA, ambos ya individualizados, la suma de \$500.000 (quinientos mil pesos) por el daño moral causado, todo ello con costas.

C.- Que la suma indicada en el párrafo anterior, deberá pagarse reajustada en la proporción en que haya variado el Índice de Precios al Consumidor entre el 1º de febrero de 2012 y el mes anterior al de su pago efectivo, sin intereses.

Anótese y notifíquese.

Rol 12.391-F

DICTADA POR LA JUEZ TITULAR, DOÑA ESTELA MARTINEZ CAMPOMANES

SECRETARIA SUBROGANTE, DOÑA CAROLINA THOMAS SAGARDÍA.



Santiago, veintiuno de octubre de dos mil trece.

**Vistos:**

Se reproduce la sentencia apelada con excepción de los considerandos 7 letra h, 8, 9, 10 y 11, que se eliminan.

**Y se tiene, en su lugar, presente:**

- 1) Que, la ley 19.496, sobre Protección de los derechos de los consumidores, dispone que la infracción a las disposiciones de esa ley se producen cuando el proveedor de un bien o prestador de un servicio, actuando con negligencia, menoscaba al consumidor debido a falta, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio.
- 2) Que, de acuerdo al artículo 3 letra b) de la ley 19.496, el consumidor tiene derecho a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos.
- 3) Que, el mismo artículo 3 letra e), reconoce al consumidor el derecho a la reparación e indemnización adecuada y oportuna a todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor y el deber de accionar de acuerdo a los medios que la ley le franquea.
- 4) Que, resulta esencial para deducir la acción que se trata, que el proveedor haya incurrido en un incumplimiento o falta respecto de la obligación de servicio que contrajo con el consumidor y que de ella haya seguido un menoscabo o perjuicio.
- 5) Que, por tratarse de una relación de servicio contractual, corresponde a la parte que lo alega probar la infracción a la ley del consumidor por acción del proveedor y los daños y perjuicios que de ello le producen y, además, la necesaria causalidad con dicho incumplimiento.
- 6) Que, no se ha podido probar que el proveedor "Despegar.com Chile S.A." haya incurrido en infracción a la ley del consumidor, tanto en cuanto a la omisión de información como en lo relativo a una falta del servicio, los que fueron cumplidos de acuerdo a lo pedido por el consumidor, en los términos que le fueron ofrecidos y desplegados para su conocimiento y disposición, según la forma de operar del proveedor, sin que pueda esgrimirse una vez cumplida a integridad la



prestación y también la que pretendía, de transporte aéreo a Madrid, aducir consideraciones como la distancia, pánico al vuelo, las características de la aeronave y los malos recuerdos para él de un viaje anterior con la misma línea aérea, para sostener que ello le produjo un perjuicio o menoscabo, el que no pudo probar ni acreditar respecto del viaje en cuestión, el que, se realizó en tiempo y forma, sin inconvenientes, aspecto que no fue cuestionado por el demandante y que, además, de haber sido efectivo, no correspondía imputárselo al denunciado, cuya prestación se ajustó a los términos del servicio que proporciona.

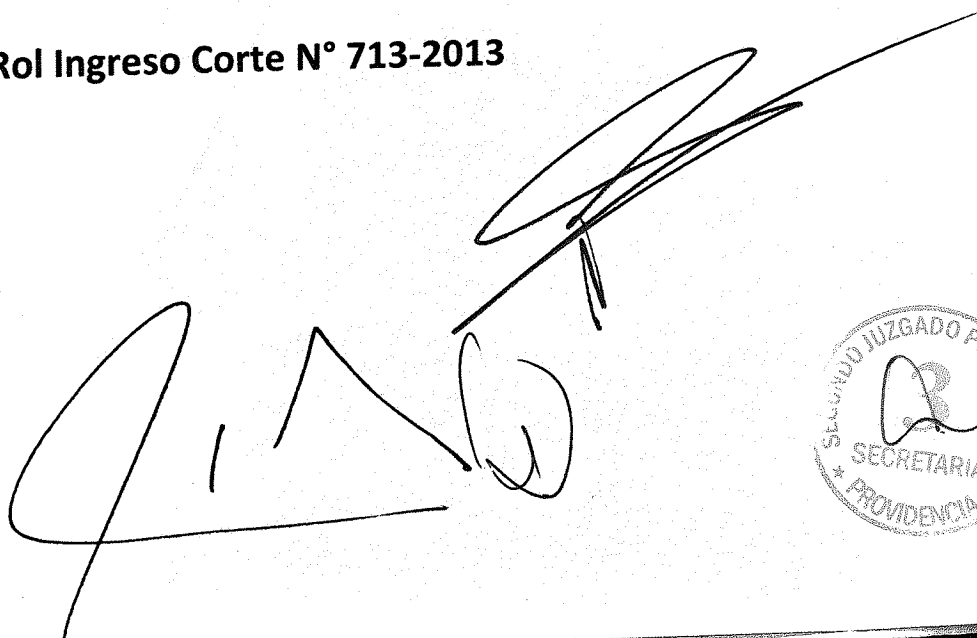
- 7) Que, no habiéndose acreditado infracción alguna ni tampoco incumplimiento por parte del proveedor del servicio, cuyos términos e intervención en la relación con el consumidor fueron cumplidos, según la naturaleza de la prestación, ya que puso a disposición de ese los medios para acceder al transporte que buscaba, según su destino, no cabe acceder a la acción impetrada por el denunciante, la que debe ser rechazada en todos sus aspectos, por no concurrir los supuestos que la ley 19.496 establece para dar lugar a las sanciones e indemnizaciones que se pretenden.

Y visto, además, lo dispuesto en la ley 19.496, el artículo 170 del Código de Procedimiento Civil y 32 de la ley 18.287, **se revoca** la sentencia apelada de seis de marzo de dos mil trece, escrita a fojas 206 y siguientes, y en su lugar se declara que **se rechaza** en todas sus partes la acción deducida a fojas 7 por don Fernando Fernández Tellería en contra de Despegar.com Chile S.A.

**Regístrese y devuélvase.**

**Redacción del abogado integrante señor Peralta Anabalón.**

**Rol Ingreso Corte N° 713-2013**



Pronunciada por la **Quinta Sala** de esta Corte de Apelaciones de Santiago, presidida por la ministra señora María Rosa Kittsteiner Gentile e integrada por la ministra (S) señora Elsa Barrientos Guerrero y el abogado integrante señor David Peralta Anabalón.

Autorizada por el (la) ministro de fe de esta Corte de Apelaciones.

En Santiago, a veintiuno de octubre de dos mil trece, notifiqué en Secretaría por el estado diario la resolución precedente.



REGISTRADA

PROVIDENCIA, a diez de diciembre de dos mil trece.  
Cumplase.

Rol P<sup>o</sup> 12.391-F

*Am*

11 DIC 2013

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten mark]*



cc X. Castell  
B...