

TERCER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL
LAS CONDES

Causa Rol N° 57.365-7-2013

LAS CONDES, dieciséis de septiembre de dos mil trece.

VISTOS:

A fs. 8 y siguientes, doña **María Fernanda Movillo Karmi**, publicista, domiciliado en Av. Las Condes N° 14.191, depto. 301, Torre N° 1, Las Condes, deduce denuncia por infracción a los artículos 12, 23, 24 y 28 letras b) y c) de la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, e interpone demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **Despegar.com Chile S.A.**, representada legalmente por su administrador o jefe de oficina, don Carlos Contreras Salinas, ambos domiciliados en calle Luis Thayer Ojeda N° 086, piso 3, Providencia, para que sea condenada al pago de la suma de \$3.207.086, correspondientes a \$207.086 por daño emergente y a \$3.000.000 por daño moral, más intereses, reajustes y costas; **acción que fue notificada a fs. 44 de autos.**

Funda las respectivas acciones en que con fecha 27 de septiembre de 2012, compró a través de Despegar.com un pack de viaje para dos personas a la ciudad de Buenos Aires, el cual incluía los pasajes aéreos y estadía en Hotel 4 estrellas llamado Colón Hotel en habitación Standard Twin Room con vista calle Lavalle, a realizarse entre los días 13 y 15 de octubre de 2012, y por el cual pagó la suma de \$681.984. Que, la razón principal y determinante en la contratación del servicio fue la categorización del Hotel Colón como 4 estrellas, que la denunciada expone en su portal de internet y en la que exhibe una serie de imágenes y descripciones en las cuales todas las habitaciones e instalaciones corresponden a un hotel de características lujosas. Que, no obstante lo anterior, al llegar al Hotel se percataron que no existía ninguna relación entre lo que ellos contrataron con lo efectivamente

entregado en Buenos Aires, por lo que solicitaron ser reubicados en una habitación mejor, pero que la nueva habitación entregada era aún peor, y no cumplía con el estándar de un hotel 4 estrellas ni tampoco con las habitaciones que la denunciada exhibe en su portal de internet. Agrega que, el personal del hotel no pudo dar solución al problema relatado, por lo que se procedió a cancelar la reserva contratada, sin que le reembolsaran dinero alguno, y que al intentar comunicarse con las oficinas de la denunciada, tanto en Chile como en Argentina, ello no fue posible. Que, como consecuencia de lo anterior, debió recorrer la ciudad a pie y con sus maletas, en busca de otro hotel que guardase relación cierta y fidedigna con la categorización que la empresa denunciada ofrece en su sitio web respecto al servicio de hotelería, hospedándose finalmente en el Pestana Buenos Aires Hotel, hotel que cumplía con la categorización de 4 estrellas, debiendo pagar la suma equivalente en pesos chilenos a \$207.086. Finalmente señala que, una vez finalizado el viaje al volver a Chile, se pusieron los hechos en conocimiento de la denunciada, exigiendo una solución al caso, la que nunca llegó y, a la vez, se estampó una denuncia ante el Sernac.

A fs. 26 y siguientes, la parte denunciante y demandante **Movillo Karmi**, rectifica su demanda civil de fs. 8 y siguientes, **rectificación que fue notificada conjuntamente con la acción principal a fs. 44 de autos.**

A fs. 70 y siguientes, se lleva a efecto comparendo de estilo decretado en autos con la asistencia del apoderado de la parte denunciante y demandante Movillo Karmi, quien ratifica su denuncia y demanda civil de fs. 8 y siguientes y rectificación de fs. 26, y la asistencia del apoderado de la parte denunciada Despegar.com Chile S.A., quien opone excepciones y en subsidio contesta las acciones deducidas en su contra; rindiéndose la prueba testimonial y documental que rola en autos.

A fs. 89 y siguientes, rola presentación de la parte Movillo Karmi.

Y encontrándose la causa en estado se ordenó traer los antecedentes para dictar sentencia.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

a) En cuanto a la excepción de prescripción:

Primero: Que, a fs. 47 y siguientes, la parte de Despegar.com opone excepción de prescripción de la acción fundado en lo dispuesto en el artículo 26 de la Ley N° 19.496, por cuanto la denuncia y demanda de autos fueron presentadas una vez vencido el plazo de prescripción de 6 meses regulado por el citado artículo 26.

Segundo: Que, al respecto la parte denunciante señala que la excepción debe ser rechazada, por cuanto las acciones fueron presentadas dentro de plazo, y que la contraparte debe haber cometido un error al computar los plazos para calcular el tiempo en que el plazo de prescripción se vio suspendido. Para acreditar lo anterior acompaña a fs. 78 y siguientes, copia impresa de cadena de correos enviados a la denunciada.

Tercero: Que, del mérito de los antecedentes, aparece que la supuesta infracción denunciada ocurrió con fecha 13 de octubre de 2012, que con fecha 31 de octubre del mismo año se formuló reclamo ante el Sernac el cual concluyó con fecha 22 de noviembre, y que el reclamo ante la denunciada concluyó con fecha 16 de noviembre de 2012.

Cuarto: Que, el artículo 26 de la Ley N° 19.496 señala que el plazo de 6 meses de prescripción de la acción se suspende cuando dentro de éste el consumidor interpone reclamo ante el servicio de atención al cliente, el mediador o el Sernac, y que el plazo de prescripción seguirá corriendo una vez concluida la tramitación del reclamo respectivo.

Quinto: Que, teniendo presente lo dispuesto en la norma citada precedentemente, y que el plazo de prescripción estuvo suspendido entre el 31 de octubre y el 22 de noviembre de 2012, por lo que éste se extendió

hasta el día 6 de mayo de 2013, y que la denuncia fue presentada el día 3 de mayo de 2013, esto es dentro de plazo, el Tribunal rechaza la excepción de prescripción de la acción contravencional.

b) En cuanto a tachas:

Sexto: Que, a fs. 73, la parte denunciada Despegar.com deduce tacha de inhabilidad para declarar en contra del testigo Francisco Javier Astaburuaga Aguirre, basando la tacha en lo dispuesto en los N°s 1, 6 y 7 del artículo 358 del Código de Procedimiento Civil, por ser el testigo cónyuge de la parte que lo presenta, tener interés directo en el resultado del juicio y tener amistad íntima con la parte que lo presenta.

Séptimo: Que, de los dichos del testigo aparece que éste efectivamente es cónyuge de la parte que lo presenta y que dicha condición le resta parcialidad y lo hace tener interés directo en el juicio, por lo que se acoge la tacha deducida a fs. 73 de autos.

c) En lo infraccional:

Octavo: Que, la parte denunciante **Movillo Karmi** fundamenta su denuncia en el hecho que la empresa denunciada Despegar.com Chile S.A. habría incurrido en infracción a los artículos 12, 23, 24 y 28 letras b) y c) de la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores al no dar cumplimiento a lo ofrecido y contratado por cuanto se contrató alojamiento en un Hotel 4 estrellas, y dicho Hotel no cumplía con las condiciones mínimas para acceder a dicha categoría, y al incurrir en una conducta de publicidad engañosa al publicar imágenes del hotel en comentario en su sitio web que no se ajustan a la realidad de éste, siendo aquel el único medio para conocer las instalaciones del hotel a contratar, lo que le ocasionó serios perjuicios.

Noveno: Que, la parte denunciada de **Despegar.com Chile S.A.**, al momento de contestar las acciones deducidas en su contra, fundamenta sus descargos respecto de los hechos que se le imputan, señalando que la denuncia debe ser rechazada. Expone que efectivamente la denunciante adquirió a través de Despegar.com con fecha 27 de septiembre de 2012 un paquete turístico desde Santiago de Chile con destino a Buenos Aires para el día 13 de octubre al 15 de octubre de 2012, que junto con los pasajes aéreos también adquirió una estadía por 3 días en el Colón Hotel, que al llegar al Hotel solicitó el cambio de habitación y luego la cancelación de la reserva, sin tomar contacto alguno ni informar de lo ocurrido a Despegar.com, poniendo en conocimiento de ello a Despegar cuando volvió a Santiago. Agrega que, no se ha incurrido en infracción alguna a la Ley N° 19.496, por cuanto se dio cumplimiento íntegro al contrato de prestación de servicios suscrito con la denunciante, y que el origen del conflicto no se encuentra en una deficiente prestación del servicio, sino que en el hecho que la denunciante luego de haber elegido el hotel que quería utilizar cambió de opinión, debido a que no le gustó lo que ella misma eligió. Finalmente señala que, es la denunciante la que, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 1698 del Código Civil, deberá probar que existió un incumplimiento de lo contratado y que experimentó perjuicios relacionados directamente con la compra del paquete turístico y la elección del Hotel Colón.

Décimo: Que, para acreditar y fundamentar sus dichos la parte denunciante **Movillo Karmi** rindió la siguiente prueba documental: **1)** A fs. 1, solicitud de compra N° 15404543, correspondiente a paquete correspondiente a pasajes aéreos vía Air Canadá a Buenos Aires y 2 noches en hotel 4 estrellas Colón Hotel, para los días 13 a 15 de octubre de 2012, emitida por Despegar.com; **2)** A fs. 2 y 3, ticket electrónico de pasajes aéreos, emitidos por Despegar.com; **3)** A fs. 4, voucher emitido por

Despegar.com de Colón Hotel para estadía de 2 noches en habitación Standard Twin Room; 4) A fs. 5, factura electrónica N° 465216 emitida por Despegar.com Chile S.A. con fecha 27 de septiembre de 2012, por la suma de \$670.796, correspondiente a pago de paquete comprado por la denunciante; 5) A fs. 6 y 7, fotocopia de comprobante de pago y factura emitidas por Pestana Buenos Aires Hotel; 6) A fs. 55 a 57, set de 5 fotografías que la denunciada exhibe en su página web respecto a las habitaciones del Hotel Colón; 7) A fs. 58 a 60, set de 5 fotografías de la habitación del Hotel Colón que le fue asignada; 8) A fs. 77, fotografía del portal Despegar.com publicitando el Hotel Colón; y 9) A fs. 78 a 88, cadena de correos electrónicos entre la denunciante y denunciada, con motivo de los hechos denunciados; **documentos que no fueron objetados en autos.**

En tanto la parte de **Despegar.com** rindió a fs. 61 a 69 prueba documental consistente en cadena de correos entre la denunciante y denunciada, producto de los hechos denunciados; **documentos que no fueron objetados.**

Décimo Primero: Que, del mérito de los antecedentes y declaraciones de las partes aparecen como hechos ciertos, pertinentes y no controvertidos en autos, los siguientes: 1) Que, la denunciante adquirió a través de Despegar.com con fecha 27 de septiembre de 2012 un paquete turístico desde Santiago de Chile con destino a Buenos Aires para el día 13 de octubre al 15 de octubre de 2012, por el cual pagó la suma de \$670.796; 2) Que, dicho paquete incluía los pasajes aéreos Santiago-Buenos Aires-Santiago, y la estadía por 3 días 2 noches en el Colón Hotel; 3) Que, el referido Hotel, según lo informado por Despegar.com al momento de promocionar y adquirir el paquete turístico, se encontraba categorizado como un Hotel de 4 estrellas; 4) Que, la denunciante al llegar al Hotel Colón solicitó el cambio de habitación, siéndole asignada una nueva, pero

que no se encontró conforme con ella tampoco por no corresponder, según la denunciante, a un hotel de 4 estrellas, por lo que canceló la reserva; 5) Que, producto de lo anterior se alojó en el Hotel Pestana Buenos Aires; 6) Que, la denunciante al regresar a Chile puso en conocimiento de la denunciada el inconveniente sufrido, solicitando una solución; y 7) Que, la solución entregada por la denunciada no fue aceptada por la denunciante.

Décimo Segundo: Que, teniendo presente lo anterior corresponde determinar si efectivamente el hotel asignado al paquete turístico contaba con instalaciones que correspondieran a las de un hotel 4 estrellas, convenido y elegido por la denunciante, en virtud de la categorización del hotel.

Décimo Tercero: Que, al respecto, se analizará la documental rendida. En efecto, a fs. 55 a 57, y 77, rolan fotografías de las habitaciones publicadas por Despegar en su sitio web, medio por el cual el consumidor toma conocimiento de las condiciones del hotel al momento de adquirir el paquete turístico, habitaciones que se muestran con un mobiliario y espacio acorde con la categorización de un hotel de 4 estrellas.

Décimo Cuarto: Que, de la documental de 58 a 60, correspondientes a fotografías de la habitación asignada a la denunciante en el Hotel Colón, aparece que dicha habitación cuenta con un mobiliario escaso y de muy inferior calidad a las de un hotel de 4 estrellas, lo que permite a esta sentenciadora llegar a la conclusión que el Hotel asignado en el paquete turístico adquirido, es de una categoría menor a 4 estrellas.

Décimo Quinto: Que, teniendo presente que la publicidad que del Hotel Colón hace la denunciada en su sitio web, no reviste semejanza alguna con la realidad de las habitaciones de dicho hotel, esta sentenciadora no puede sino concluir que la denunciada incurrió en una conducta de publicidad engañosa respecto a la calidad de las habitaciones del hotel contratado por la denunciante, por cuanto, sabiendo o debiendo saber,

indujo a error o engaño a la denunciante en cuanto a las características de éstas, y no cumplió con su obligación de entregar alojamiento en un hotel que cumpliera realmente con las características de 4 estrellas.

Décimo Sexto: Que, en consecuencia, lo anterior da cuenta de una infracción por parte de la denunciada Despegar.com Chile S.A. a los artículos 12, 23 y 28 letras b) y c) de la Ley N° 19.496, al no

Décimo Séptimo: Que, en mérito de lo expuesto precedentemente es procedente acoger la denuncia infraccional de fs. 8 y siguientes, en contra de Despegar.com Chile S.A.

d) En lo civil:

Décimo Octavo: Que, la parte demandante a fs. 8 y siguientes, y en su rectificación de fs. 26, amparada en lo preceptuado en el artículo 3 letra e) de la Ley N° 19.496, ha solicitado ser indemnizado por los daños que se causaron en virtud de la conducta infraccional de la demandada Despegar.com Chile S.A., solicitando sea condenada al pago de la suma de \$3.207.086, correspondientes a \$207.086 por daño emergente, y a \$3.000.000 por daño moral.

Décimo Noveno: Que, en cuanto a lo solicitado por daño emergente, esto es la suma de \$207.086 que la demandante sostiene corresponde al valor de la estadía en Pestana Hotel, hotel al cual debieron cambiarse debido a las malas condiciones del hotel contratado con la demandada, y teniendo presente que el valor pagado por concepto de hotel en el paquete contratado con la demandada, según dan cuenta los documentos de fs. 5 y 63 corresponde a \$ 41.710 por noche, no fue restituida por la demandada, pese a no haberse hecho uso de éste por causa no imputable a la demandada, se condena a Despegar.com a la restitución del dinero cancelado por la demandante por las 2 noches contratadas, esto es la suma de **\$83.240.**

Vigésimo: Que, en lo que respecta a lo solicitado por concepto de alojamiento en Pestana Hotel, esta sentenciadora no advierte que deba ser restituido por la demandada.

Vigésimo Primero: Que, en lo que respecta a lo solicitado por daño moral (\$3.000.000) el Tribunal estima que los antecedentes de autos, resultan suficientes para acreditar que la actora efectivamente sufrió un menoscabo moral que en la especie consistió en las molestias sufridas producto del actuar infraccional de la demandada. Ello por cuanto la demandante al llegar al Hotel contratado sufrió una gran molestia al percatarse que las habitaciones del hotel contratado a través del paquete turístico adquirido, no cumplían con las características ofrecidas, y luego debió recorrer la ciudad de Buenos Aires con sus maletas y con la incertidumbre respecto a la posibilidad de encontrar un nuevo hotel y los valores de éstos, razón por la cual se acoge la demanda civil por este concepto, regulándose la indemnización que por concepto de daño moral debe pagar Despegar.com Chile S.A. a doña **María Fernanda Movillo Karmi** en la suma de **\$800.000**.

Vigésimo Segundo: Que, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 27 de la Ley N° 19.496, las indemnizaciones señalada en los considerandos precedentes deberán ser pagadas reajustada en el mismo porcentaje de variación del I.P.C. determinado por el Instituto Nacional de Estadística, entre el mes de septiembre de 2012, mes anterior a la fecha en que se produjo la infracción; y el mes anterior a aquél en que se pague total y definitivamente dicha indemnización.

Por estas consideraciones y teniendo presente, además lo dispuesto en el artículo 1698 del Código Civil, artículos 3 12, 23, 24, 27, 28, 50, y 61 todos de la Ley N° 19.496; y disposiciones pertinentes de la Ley N° 15.231 y Ley N° 18.287, **se declara:**

a) Que, se rechaza la excepción de prescripción opuesta a fs. 47 y siguientes.

b) Que, se acoge la tacha de fs. 73.

c) Que, se condena a **Despegar.com Chile S.A.**, representado legalmente para estos efectos don Carlos Contreras Salinas, a pagar una multa de **25 UTM** por infringir lo dispuesto en los artículos 12, 23 y 28 letras b) y c) de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores;

d) Que, se acoge la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta a fs. 8 y ss., por la parte Movillo Karmi, en contra de **Despegar.com Chile S.A.**, representado legalmente para estos efectos don Carlos Contreras Salinas, rectificadas a fs. 26, obligándosele a pagar a la parte demandante la suma de **\$883.240** reajustada de acuerdo a lo señalado en el considerando vigésimo segundo del presente fallo, con costas.

DESPACHESE, orden de reclusión nocturna, por el término legal, en contra del representante legal del denunciado, si no pagare la multa impuesta dentro del plazo de cinco días, por vía de sustitución y apremio.

DESE Aviso.

NOTIFIQUESE personalmente o por cédula.

REMITASE copia autorizada al Servicio Nacional del Consumidor en su oportunidad.

ARCHIVESE en su oportunidad.


Dictada por doña: Cecilia Villarroel Bravo, Jueza Titular.

M^a Antonieta Riveros Cantuarias. Secretaria Subrogante.