

**TERCER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL  
LAS CONDES**

**Causa Rol N° 61.531-7-2013**

**LAS CONDES**, diecisiete de diciembre de dos mil trece.

**VISTOS:**

A fs. 19 y siguientes, doña **Valentina Rodríguez Correa**, estudiante, con domicilio en calle Santos Apóstoles N° 2.280, Las Condes, don **André Schlesinger Pupkin**, estudiante, con domicilio en calle Domingo Bondi N° 990, depto. 92, Las Condes, y don **Gabriel Halpern Mager**, estudiante, con domicilio en Pasaje El Mesías N° 235, Las Condes, deducen denuncia infraccional e interpone demanda civil de indemnización de perjuicios por infracción a los artículos 12, 23 y 25 de la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, en contra de **Despegar.com Chile S.A.**, representada por su gerente doña Ana María White Velarde Monseñor, ambos domiciliados en calle Luis Thayer Ojeda N° 86, piso 3, Povidencia, y en contra de **Latam Airlines Group S.A.**, representada legalmente, para estos efectos, por don Alejandro de la Fuente Goic, ambos domiciliados en Av. Américo Vespucio Sur N° 901, Las Condes, para que sean condenadas, en forma solidaria, a pagar la suma de \$3.000.000 (\$1.000.000 para cada demandante), más intereses y costas; **acción que fue notificada a fs. 52 y 53 de autos.**

Fundan las respectivas acciones en que el día 29 de septiembre de 2012 solicitaron, vía Despegar.com, la compra de 3 pasajes de ida para el día 7 de enero de 2013 con destino Salvador de Bahía, a través de la aerolínea Tam Linhas Aereas S.A, perteneciente a Latam Airlines Group S.A. con fecha de regreso a Santiago de Chile el día 24 de enero de 2013. Que, debido a razones personales debieron modificar el viaje, quedando

3

éste, en definitiva con fecha de ida el 25 de de enero de 2013 y de regreso el día 12 de febrero del mismo año, vía Río de Janeiro. Que, el viaje de ida se realizó sin problemas, pero que al momento de realizar el viaje de regreso para el tramo Río de Janeiro-Santiago, éste no se pudo hacer. Que, el día 12 de febrero al llegar al aeropuerto de Río de Janeiro para hacer la conexión desde dicha ciudad a Santiago, les informaron que el vuelo había sido cancelado, y se les proporcionó un cupón para adquirir un snack de muy bajo valor. Que, luego de una hora sin saber si podrían volar ese día, les fue comunicado que debían tomar el siguiente vuelo con destino a Santiago, llegando a la capital con 5 horas de retraso. Que, con fecha 16 de febrero formularon reclamo ante el Sernac en contra de Tam, el cual no fue contestado por la demandada Tam. Finalmente señalan que no sólo Tam es responsable por las infracciones incurridas, ya que Despegar.com al haber actuado como intermediario directo en la prestación del servicio, siendo la agencia quien facilitó la compra de los pasajes, debe responder directamente de los perjuicios causados.

3

A fs. 45 y siguiente, comparecen doña **Valentina Rodríguez Correa**, c.i.n° 17.704.589-6, estudiante, don **André Schlesinger Pupkin**, c.i.n° 16.611.774-7, estudiante, con domicilio en calle Domingo Bondi N° 990, depto. 92, Las Condes, y don **Gabriel Halpern Mager**, estudiante, c.i.n° 16.612.235-K, todos con domicilio en Pasaje El Mesías N° 235, Las Condes, quienes ratifican su denuncia de fs. 19 y siguientes, reproduciendo los hechos allí señalados. Agrega que, el viaje de ida se realizó sin problemas el día 25 de enero de 2013, pero que en el de regreso no pudieron tomar el vuelo Río de Janeiro-Santiago que salía a las 11:04, debido a que les señalaron éste se había cancelado. Que, luego de efectuar los reclamos correspondientes los pasaron a un área donde los dejaron esperando una hora y cada uno les entregaron un voucher para un snack de muy bajo monto. Que, recién a las 13:30 hrs. les avisaron que tenía vuelo

disponible las 15:08 hrs., hora en la que pudieron volar sin pagar nada. Finalmente señalan que, su intención es que se sancione a las empresas denunciadas y se les pague una indemnización por el perjuicio moral causado, ya que estuvieron a la deriva como dos horas y media sin saber nada respecto a si tenían vuelo o no, y además por el mal trato y rato que pasaron.

A fs. 50, la parte demandante rectifica su denuncia infraccional y demanda civil en el sentido de rectificar el domicilio de la denunciada y demandada **Latam Airlines Group S.A.**, indicando que éste es Av. Presidente Riesco N° 5711, piso 20, Las Condes; **rectificación que fue notificada conjuntamente con la acción principal a fs. 52 y 53 de autos.**

A fs. 134 y siguientes, se lleva a efecto comparendo de estilo con la asistencia de los demandantes Schlesinger Pupkin y Halpern Mager, por sí y ambos en representación de la demandante Rodríguez Correa, quienes ratifican su denuncia y demanda civil de fs. 19 y siguientes, y la asistencia de los apoderados de las partes demandadas Despegar.com y Latam, quienes oponen las excepciones de ineptitud del libelo y de falta de legitimación pasiva, respectivamente.

A fs. 137 y siguientes, la parte denunciante y demandante evacúa traslado a la excepción dilatoria de ineptitud del libelo opuesta por Despegar.com.

A fs. 158 y siguientes, la parte denunciante y demandante evacúa traslado a la excepción de falta de legitimación pasiva opuesta por Latam.

A fs. 168, el Tribunal tiene por subsanados los defectos que sirvieron de fundamento a la excepción de ineptitud del libelo.

A fs. 169 y siguientes, el Tribunal rechaza la excepción de falta de legitimación pasiva opuesta por Latam, sin costas.

A fs. 194 y siguientes, se lleva a efecto comparendo de estilo decretado en autos con la asistencia de los demandantes Schlesinger Pupkin

y Halpern Mager, por sí y ambos en representación de la demandante Rodríguez Correa, y la asistencia de los apoderados de las partes demandadas de Despegar.com y Latam, celebrándose un avenimiento en los términos que rolan en autos entre la parte demandante y la denunciada y demandada Latam. Que, subsistiendo las acciones deducidas en contra de Despegar.com, ésta contesta las acciones interpuestas en su contra, y se rinde la prueba testimonial y documental que rola en autos.

A fs. 203, rola presentación de la parte demandante.

A fs. 208, rola presentación de la denunciada y demandada Latam, por el cual da cuenta de cumplimiento de avenimiento.

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

#### **CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:**

##### **a) En cuanto a tachas:**

**Primero:** Que, la parte denunciada formula, a fs. 197, tacha de inhabilidad para declarar en contra del testigo presentado por la parte denunciante, don Ariel Alan Alevy Curiel, basando la tacha en lo dispuesto en el N°s 6 y 7 del artículo 358 del Código de Procedimiento Civil.

**Segundo:** Que, el Tribunal, ejerciendo su facultad de analizar la prueba en conciencia y conforme a las reglas de la sana crítica, y que del análisis de los dichos del referido testigo no existen indicios de una cierta parcialidad o falta de veracidad de ellos, rechaza la tacha.

##### **b) En lo Infraccional:**

##### **b.i) En cuanto a la denuncia en contra de Latam Airlines:**

**Tercero:** Que, consta en autos que la denuncia se dirige en contra de Latam Airlines por estimar los denunciantes que dicha empresa incurrió en

infracción a la Ley del Consumidor, al no respetar los términos y condiciones del contrato de transporte aéreo celebrado, por cuanto el vuelo del tramo Río de Janeiro-Santiago, fue cancelado, y al actuar de manera negligente en la prestación de dicho servicio y en lo referente al deber de informar la causa de la cancelación del vuelo, como respecto a la hora en que podrían abordar otro vuelo.

**Cuarto:** Que, al momento de celebrarse la audiencia de comparendo de estilo Latam Airlines Group S.A. y los denunciados y demandantes celebran un avenimiento por el cual la denunciada indemniza a los denunciados por los perjuicios sufridos.

**Quinto:** Que, 1 a 18, y 190, rola prueba documental de la parte denunciante, prueba que no fue objetada en autos.

**Sexto:** Que, del análisis de autos, aparece que los dichos de los denunciados en cuanto a que no abordaron el tramo Río de Janeiro-Santiago en el vuelo y hora correspondiente, esto es vuelo JJ8217 y hora de salida 11:04, que éste fue cancelado, y que debieron abordar el siguiente vuelo, esto es vuelo JJ8084 horas más tarde, son efectivos. Ello por cuanto lo anterior se encuentra acreditado con la documental de fs. 1 a 9 y 190, consistentes en itinerarios de vuelo, vouchers de alimentación mientras esperaban otro vuelo y voucher correspondiente a vuelo que tomaron en forma posterior N° JJ8048 para el trayecto Río de Janeiro-Santiago.

**Séptimo:** Que, asimismo, del mérito del avenimiento celebrado por las partes en el que la parte denunciada paga al denunciado, a título de indemnización de perjuicios, un monto determinado, lo que implica un reconocimiento de los perjuicios causados, como de la prueba documental acompañada al proceso que da cuenta de la efectividad de los dichos del denunciado, todo ello lleva, necesariamente, al Tribunal a concluir que efectivamente el denunciado incurrió en una conducta infraccional.

**Octavo:** Que, habiendo quedado acreditado lo anterior aparece de manifiesto que la denunciada **Latam Airlines Group S.A.**, incurrió en infracción a lo dispuesto en el artículo 12 de la Ley N° 19.496, al no respetar los términos y condiciones del contrato de transporte aéreo celebrado con la parte denunciante, al cancelar uno de los vuelos contratados y así no respetar el horario ofrecido y respetado.

**b.ii) En cuanto a la denuncia en contra de Despegar.com:**

**Noveno:** Que, la parte denunciante, fundamenta su acción señalando que la denunciada Despegar.com habría incurrido en infracción a la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 43 de dicha ley, al haber actuado como intermediario directo en la prestación del servicio, siendo la agencia quien facilitó la compra de los pasajes.

**Décimo:** Que, la parte de **Despegar.com Chile S.A.**, al momento de constar las acciones deducidas en su contra señala que, las acciones y el procedimiento que contempla la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, deben seguirse contra quien no cumplió y que quien está obligado a indemnizar, en el caso de autos, sería el transportador aéreo, Tam, y no Despegar.com. Agrega que, el intermediario al que se le aplica el artículo 43 de la Ley N° 19.496, es aquel intermediario directo que se pone a sí mismo en posición de garante de la protección y respeto de los derechos de los consumidores con quien celebra el acto de consumo, pero no a aquel que es sólo intermediario, como lo sería Despegar.com, y que no participa en la prestación del servicio, es decir, no tiene control o injerencia sobre los actos del proveedor final. Finalmente señala que, Despegar.com no es, ni puede ser intermediaria en la prestación del servicio de transporte aéreo, que sólo intervino como intermediario en

la compra-venta de los pasajes y como tal cumplió a cabalidad, íntegra y oportunamente con todas las obligaciones que le correspondían.

**Décimo Primero:** Que, a fin de acreditar sus dichos la parte denunciante rindió prueba testimonial con la declaración de los testigos Ariel Alan Alevy Curiel y Ariel Akiba Kaufmann Gottlieb, testigos legalmente examinados y que dan razón de sus dichos, y prueba documental de fs. 1 a 18, y fs. 192; documentos que no fueron objetados por la contraria.

En tanto, la parte de Despegar.com no rindió prueba alguna.

**Décimo Segundo:** Que, del mérito del proceso, prueba rendida y declaraciones de las partes es un hecho cierto que los pasajes materia de autos fueron comprados a través de Despegar.com, por lo que dicha empresa reviste la calidad de intermediario entre la denunciada Latam y los denunciados.

**Décimo Tercero:** Que, el artículo 43 de la Ley N° 19.496, señala que: “El proveedor que actúe como intermediario en la prestación de un servicio responderá directamente frente al consumidor por el incumplimiento de las obligaciones contractuales, sin perjuicio de su derecho a repetir contra el prestador de los servicios o terceros que resulten responsables”.

**Décimo Cuarto:** Que, del tenor de la norma citada precedentemente y teniendo presente la existencia del derecho a repetir en contra del prestador responsable del servicio, se desprende que el espíritu de dicha norma es que el consumidor se vea resarcido por el intermediario cuando no se ha dirigido en contra del proveedor responsable, por ello la existencia del derecho a repetir del intermediario, mas no cuando, como ocurre en el caso de autos, el proveedor se ha hecho responsable de los hechos denunciados y ha resarcido a los denunciados en términos económicos, no

pudiendo existir una duplicidad de acción o una doble indemnización por el mismo hecho.

**Décimo Quinto:** Que, teniendo presente lo señalado en los considerandos precedentes, que el proveedor del servicio indemnizó a los denunciados por los perjuicios causados por la cancelación del vuelo, indemnización que fue aceptada por los denunciados, y que en autos no consta por medio de prueba alguna que la parte denunciada Despegar.com hubiera incurrido en una conducta en contravención a la Ley del Consumidor, se rechaza la denuncia de fs. 19 y siguientes interpuesta en contra de **Despegar.com Chile S.A.**

**c) En lo Civil:**

**Décimo Sexto:** Que, conforme con lo resuelto en lo infraccional de esta sentencia, y no habiéndose acreditado en autos que la demandada Despegar.com Chile S.A. hubiese incurrido en infracción a la Ley N° 19.496, no es procedente acoger la demanda civil deducida en su contra a fs. 19 y ss. de autos.

Por estas consideraciones y de conformidad a lo dispuesto en los artículos 1 y 50 y siguientes de la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, artículo 1698 del Código Civil, normas pertinentes de las leyes N°s 18.010 y 19.496, y teniendo presente, además, lo prevenido en el artículo 13 de la Ley N° 15.231 y artículos 14 y 17 de la Ley N° 18.827, **se declara:**

- a) Que, no ha lugar a la tacha deducida a fs. 197.
- b) Que, se condena a **Latam Airlines Group S.A.**, representada por don Alejandro de la Fuente Goic, a pagar una multa que atendido el avenimiento a que llegaron las partes, se modera en la suma de **6 UTM** por

infringir lo dispuesto en el artículo 12 de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

c) Que, no la lugar a la denuncia infraccional interpuesta a fs. 19 y siguientes de autos en contra de Despegar.com Chile S.A., la cual fue rectificadada a fs. 50, sin costas.

d) Que, se rechaza la demanda civil interpuesta a fs. 19 y siguientes en contra de **Despegar.com Chile S.A.**, rectificadada a fs. 50, sin costas por haber tenido la demandante motivo plausible para litigar.

**DÉSE** aviso.

**NOTIFIQUESE** personalmente o por cédula.

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

**ARCHIVESE** en su oportunidad.

*Cecilia Villarroel Bravo*

**Dictada por doña: Cecilia Villarroel Bravo. Jueza Titular.  
Isabel Lazo Olivares. Secretaria Subrogante.**

