Vitacura, veinticinco de marzo de dos mil quince.-

Causa rol: 472997-8

VISTOS:

Que a fs.7 **Jenifer Silvia Leal Azua**, enfermera matrona, domiciliada en Virgo N°1890, Vitacura, interpuso querella infraccional por infracción a la Ley N°19496 sobre protección de los derechos de los consumidores (LPC), en contra de **DESPEGAR.COM CHILE S.A**, representada para los efectos del artículo 50 C inciso tercero y 50 D de la LPC, por el representante legal don Dirk Zandee Merovic, todos con domicilio en Luis Thayer Ojeda N°86, piso 3, Providencia, y dedujo demanda civil de indemnización de perjuicios, en contra del mismo, a fin de que sea condenado pagar la suma de $599.840 por daño emergente, y ningún monto determinado por daño moral, más reajustes, intereses y las costas de la causa. Funda su presentación en que: con fecha 7 de octubre de 2013, compró por medio de despegar.com, cinco pasajes con destino a Natal, Brasil, para el día 9 de enero de 2014. Agrega que dos de los pasajeros, Sr. Ian Sedaca y Jimena Pizarro, por razones de pertenecer a las F.F.A.A, no podrían realizar el viaje en la fecha programada, por lo que, solicitaron unos certificados a las ramas castrenses, los cuales fueron presentados a la empresa con fecha 23 de diciembre de 2013. Recala que mediante el sistema que la empresa maneja por internet, solicitaron el reembolso de los tickets correspondientes a esos dos pasajeros. Destaca que esperaron alguna respuesta oficial y que las operadoras les dijeron que no había opción de reembolso y que debían esperar a la aerolínea LAN, la cual diría si era posible realizar su solicitud. Finalmente indica que con fecha 15 de enero de 2014, la empresa denunciada le indicó que en relación a su solicitud de reembolso, la aerolínea LAN había aprobado el reembolso de los tickets, pero alega que al consultar a la empresa sobre lo informado, le respondieron que la frase "reembolso de tickets" no necesariamente correspondía a eso, sino que quedaba abierto a interpretación, pudiendo solo corresponder a la devolución de las tasas de embarques, tasas que alega aún sin reclamo deben ser devueltas por el sólo hecho de no haber usado los pasajes, y que fueron devueltas. Esta demanda civil se encuentra notificada según consta a fs.12.-

Que a fs.32 rola acta de audiencia de contestación y prueba, rindiéndose la que consta en autos. Oportunidad procesal en la cual la demandada contestó la denuncia y demanda civil, formulando descargos respecto a que son únicamente intermediarios en la compra y venta de pasajes aéreos, más no los proveedores finales en la prestación

CERTIFICO QUE ES COPIA
FIEL A SU ORIGINAL

del servicio, el cual es prestado por las líneas áreas. Agrega que cumplieron en todo momento con las obligaciones que correspondía en su calidad de intermediario, procesando la correspondiente venta de pasajes y entregando los tickets o voucher electrónicos, los cuales además no admitían cambios ni devoluciones. Destaca que a pesar de lo anterior, accedieron a tramitar la solicitud o reclamo de la denunciante realizando las gestiones tendientes a que la línea aérea LAN, efectuara el reembolso de los pasajes, sin embargo, LAN informó que no era factible proceder con la devolución de los pasajes, quedando existente la posibilidad de devolución de tasas de embarques correspondientes a dos pasajeros. Recalca que con fecha 9 de enero de 2014, la denunciante realizó dos llamados telefónicos al call center, donde manifestó que estaba de acuerdo y tenía absoluta claridad respecto a que se le devolverían las tasas de embarques de los vuelos que no iba a utilizar. Finalmente alega que le dieron la opción a la denunciante de elegir entre cambio o reprogramación de vuelo, o la devolución de las tasas de embarques, opción que fue elegida por la denunciante. Agregando que LAN establece los términos y condiciones de los vuelos, no teniendo injerencia respecto a dicho punto.-

EN CUANTO A LO INFRACCIONAL:

1.- Que se encuentra establecido en autos y las partes se encuentran contestes respecto a los siguientes hechos: que la denunciante compró cinco pasajes aéreos con la aerolínea LAN, mediante los servicios ofrecidos por despegar.com; que dos pasajeros finalmente no realizaron el viaje; y que se devolvieron las tasas de embarque por esos dos pasajes.-

2.- Que las partes han controvertido sustancialmente sus dichos respecto a la solicitud de reembolso solicitada. Así la denunciante alegó que con fecha 15 de enero de 2015 le informaron que LAN había aprobado el reembolso de los tickets, pero luego le indicaron que quedaba abierto a interpretación, pudiendo sólo corresponder a la devolución de las tasas de embarque. Y la denunciada señaló que los pasajes aéreos comprados por la denunciante no admitían ni cambios ni devoluciones, sin embargo, realizaron diligencias con la aerolínea, la cual informó que no era factible proceder con la devolución de los pasajes, pero si existía una posibilidad de devolver las tasas de embarques correspondientes a los dos pasajes aéreos no utilizados.-

3.- Que el denunciante a fin de acreditar los hechos denunciados acompañó en autos prueba documental, consistente en: copia de constancia y de certificado emitidos por

CERTIFICO QUE ES COPIA
FIEL A SU ORIGINAL

la Fuerza Aérea, que rola a fs.1 y 2, los cuales permiten apreciar que el Sr. Ariel Sedaca y Maria Pizarro debían presentarse en la Institución en enero de 2014; copia de correo electrónico en el cual se detalla la compra, que rola desde fs.3 a 5; y correo electrónico en el cual le informan que LAN ha aprobado el reembolso de dos tickets, que rola a fs.6.-

4.- Que respecto de toda la prueba rendida por la denunciante, ésta permite acreditar que compró cinco pasajes a la aerolínea LAN con destino a Natal, para el día 9 de enero de 2014 y regreso el 18 de enero de 2014; y que dos pasajeros no pudieron iniciar el viaje por pertenecer a la Fuerza Aérea.-

5.- Que la denunciada a fin de acreditar los hechos en que funda su defensa, acompañó en autos prueba documental consistente en: copia de términos y condiciones generales de la compra, que rola desde fs. 22 a 25, en el cual en su cláusula quinta consta que no opera el derecho a retracto; correo electrónicos que rolan desde fs.18 a 21, y 26 a 30, en los cuales se puede apreciar que con fecha 2 de enero de 2014 le informaron a la denunciante que la aerolínea Lan había autorizado modificar las fechas con una multa asociada de 75 USD; y copia de correo enviado por transbank, en el cual informa 1 transacción anulada por $85.342.-

6.- Que a fs. 44 y siguiente la denunciante, doña Jenifer Silvia Leal Azua, absolvió posiciones, contestando de manera concordante con lo relatado por la denunciada, respecto a que las alternativas que le ofrecieron fueron cambio de itinerario o devolución de impuesto y tasas. Además en respuesta a la pregunta 8, relativa a si había leído los términos y condiciones generales de despegar.com, contestó que no lo leyó.-

7.- Que a fs.47 rola acta de exhibición de CD acompañado por el denunciado, en el cual se puede escuchar a una mujer solicitar la devolución de los impuestos de sólo dos pasajeros, y en otro audio se percibe nuevamente a una mujer la cual expone que no quiere un cambio de fecha, sino sólo la devolución de los impuestos de dos pasajeros.-

8.- Que respecto de toda la prueba acompañada por la denunciada, esta permite acreditar que informaron a la denunciante respecto al valor de la multa que aplicaría la aerolínea LAN en caso de modificación del vuelo; que anularon una transacción por un monto de $85.342; y que tanto en el documento denominado términos y condiciones generales de la compra y en el correo en el cual adjuntaron el ticket

CERTIFICO QUE ES COPIA
FIEL A SU ORIGINAL

electrónico a la denunciante, señalaba expresamente que no permitían cambios ni devoluciones.-

9.- Que en este sentido, y teniendo presente el documento que rola a fs.22, es posible advertir que el servicio otorgado por la denunciada consiste en la intermediación en la contratación de los servicios de las líneas aéreas, hoteles y otros proveedores de servicios turísticos; y que según su cláusula quinta, no opera el derecho a retracto de la LPC, además que conforme a la cláusula sexta la forma de proceder y las condiciones que rigen en caso de anulaciones por desistimiento o cambio de decisión del consumidor, son determinadas por los proveedores finales.-

10.- Que en este orden de ideas, este sentenciador considera que la denunciada cumplió con sus obligaciones, toda vez que emitió la reserva de los pasajes aéreos, luego el respectivo tickets de compra de los mismos, y efectuó gestiones tendientes a reembolsar dos pasajes aéreos que no serían utilizados.-

11.- Que en mérito de todo lo anterior y habiendo examinado la prueba rendida en autos conforme a las reglas de la sana crítica, este sentenciador no se ha formado convicción respecto de algún tipo de negligencia o menoscabo por parte de la denunciada, ya que emitió los tickets aéreos y luego realizó las gestiones tendientes a solicitar el reembolso de dos tickets por parte de la aerolínea; gestión respecto de la cual no tenía mayor responsabilidad, por cuanto es la aerolínea la que determina sus políticas de cambios y devoluciones, lo que no puede por tanto, configurar alguna infracción a la Ley de Protección al Consumidor por parte de la denunciada, por lo que procederá a rechazar la denuncia de fs7..-

EN CUANTO A LA ACCIÓN CIVIL:

12.- Que de acuerdo a lo establecido en los considerandos anteriores, y no habiéndose acreditado la configuración de alguna infracción a la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores de responsabilidad de la demandada, que hubiese causado perjuicio a la demandante, procederá rechazar la demanda civil de fs. 7 y siguientes.-

Por estas consideraciones y teniendo presente lo dispuesto en la Ley N° 18.287 y N°19.496, se resuelve:

A.- Que ser rechaza la denuncia y demanda civil de indemnización de perjuicios de autos de fs.7, en mérito a lo expuesto precedentemente.-

NOTIFIQUESE A LAS PARTES POR CARTA CERTIFICADA.-

DICTADA POR DON SERGIO VILLALOBOS RIOS, JUEZ TITULAR.-

CERTIFICO QUE ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL