

Providencia, a doce de marzo de dos mil quince.



VISTOS:

La denuncia interpuesta en lo principal de la presentación de fojas 10 y siguientes, complementada a fojas 18, por **PATRICIA INES WHITTLE SENZACQUA**, jubilada, domiciliada en calle Eugenio Mettais 2132, Providencia, y **LAURA EVANGELINA SANCHEZ PADILLA**, jubilada, domiciliada en avenida Suecia 3322, departamento 303, Providencia, en contra de **DESPEGAR.COM CHILE S.A.**, Rut N°96.907.830-9, representada por Dirk Zandee Medovic, ambos domiciliados en Luis Thayer Ojeda 086, piso 3°, Providencia, por infracción a los artículos 3° letras b) y e) y 12 de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

Fundamentan su denuncia exponiendo que el día 6 de diciembre de 2013 compraron por internet, a la empresa Despegar.com, pasajes con destino a la ciudad de Madrid y vuelta a Santiago, según número de solicitud 25427823, por la suma de \$1.577.647.-. El día 28 de diciembre les informan que han cambiado los horarios de los vuelos, lo que implicaba aumentar los tiempos de traslado en más de diez horas; producto de lo anterior, llamaron en incontables ocasiones a la denunciada, señalando que el cambio de condiciones no era aceptado por ellas, y que necesitaban una solución con tiempos de vuelo y horarios similares a los ofrecidos en un principio, piden la devolución del dinero, el 6 de enero la funcionaria de Despegar.com, Alexandra Martínez, señala que la devolución se hará entre 30 a 120 días; paralelamente, hacen el reclamo ante el Sernac, quien les informa que la empresa se niega a la devolución del dinero. En definitiva, tuvieron que comprar otros pasajes para poder realizar el viaje.

La demanda de indemnización de perjuicios deducida en el primer otrosí de fojas 10 y siguientes, complementada a fojas 18, por **PATRICIA INES WHITTLE SENZACQUA** y **LAURA EVANGELINA SANCHEZ PADILLA** en contra de **DESPEGAR.COM CHILE S.A.**, todos ya individualizados, por los mismos hechos antes expuestos, los que dan por reproducidos. Los hechos referidos les han causado daño emergente, constituido por el valor de la factura de compra de los pasajes: \$1.577.647.-, y daño moral, por el evidente perjuicio de agravio, en virtud de la pérdida de

tiempo y angustia vivida al no saber si realizarían el viaje que tanto habían planeado y esperado, lo que avalúan en la suma de \$3.000.000.-, todo ello, más reajustes, intereses y costas.

La audiencia de contestación y prueba se llevó a efecto con la asistencia de ambas partes, según consta de las actas que rolan a fojas 29 y 54 y siguiente.

El tribunal llamó a las partes a avenimiento, pero éste no se produjo.

La parte de Despegar.com Chile S.A. contesta las acciones deducidas en su contra en lo principal y otrosí de fojas 34 a 45, señala que con fecha 17 de diciembre de 2013, la línea aérea, proveedor final del servicio de transporte aéreo de pasajeros, realizó un cambio en los vuelos asociados a la compra 25427823, realizada por Patricia Whittle Senzacqua, que el ofrecimiento y materialización de una alternativa al vuelo reprogramado depende exclusivamente de la línea aérea, ya que Despegar.com no es el proveedor del servicio de transporte aéreo, que Despegar.com realizó las gestiones correspondientes con la compañía aérea para solicitar la devolución total del dinero, lamentablemente, Aerolíneas Argentinas no autorizó la devolución de los pasajes.

Que lo denunciado no se produce por una conducta atribuible a la intermediaria, a la agencia de viajes Despegar.com, sino que a una conducta del transportador aéreo, en este caso, Aerolíneas Argentinas, por lo que alega falta de legitimación pasiva al deducir las acciones en contra de ésta y no de la aerolínea.

Hace presente que Despegar.com no es intermediaria en la prestación del servicio de transporte aéreo, sólo lo es para la compra y venta de los pasajes, lo que se cumplió a cabalidad, la controversia se produce e inicia a consecuencia de la reprogramación que hace Aerolínea Argentinas.

En relación al consumidor y al pagador del servicio de transporte contratado, señala que solo una de las denunciadas y demandantes tendría la titularidad de las acciones deducidas, la dueña de la tarjeta o cuenta corriente utilizada para efectuar el pago.

Alega también, la existencia de normas especiales que rigen la materia, artículos 126, 127 y 133 del Código de Aeronáutica, complementado por

normas del DS 113, de 2000, y sólo en lo no previsto, se aplicarían las disposiciones de la Ley 19.496, de acuerdo a lo establecido en el artículo 2° bis de la misma ley.

En cuanto a la responsabilidad del intermediario, sentido y alcance del artículo 43 de la Ley 19.496, hace un análisis pormenorizado de las reglas de interpretación de la ley contenidas en el Código Civil, para concluir que la responsabilidad que regula el mencionado artículo no es objetiva, y sólo se aplica al intermediario que presta servicios por cuenta del proveedor final, es decir, aquel que ocupa el lugar del proveedor en la prestación del servicio, que no es el caso de Despegar.com., en consecuencia no se le aplica la norma del artículo 43.

La prueba documental rendida en la audiencia.

CONSIDERANDO Y TENIENDO PRESENTE:

En cuanto a la falta de legitimación pasiva:

1.- Que el Derecho de Protección al Consumidor tiene por objeto regular las relaciones jurídicas de consumo, entendidas por tales las que se generan entre proveedores profesionales de bienes o servicios y los consumidores finales de éstos. Esta normativa se funda en la constatación de las desigualdades o asimetrías presentes en la relación de consumo entre una y otra parte, por ello que el legislador se ha orientado por un predicamento tutelar de los intereses de la parte más débil, lo que imprime a esta normativa una marcado sello tutelar.

2.- Que los contratos que las agencias de viajes celebran con sus clientes o usuarios son contratos innominados de prestación de servicios a cargo de un tercero, propio del ámbito de regulación del derecho del consumidor, por medio del cual el proveedor que se dedica profesionalmente a ofrecer prestaciones cuya materialización correrá a cargo de un tercero, contrae frente a su contraparte la obligación de responder por el cumplimiento de la prestación respectiva por dicho tercero (prestador final), siendo ésta, precisamente la figura jurídica que regula el artículo 43 de la Ley 19.496, por lo que resulta plenamente aplicable al caso.

En cuanto a la falta de legitimación activa:

3.- Que, la parte de Despegar.com alega que sólo una de las denunciadas y demandadas tiene la calidad de consumidora, la que habría pagado el servicio a través de su tarjeta de crédito o cuenta bancaria.

4.- Que, de acuerdo a la Ley 19.496 los consumidores o usuarios son las personas naturales o jurídicas que, en virtud de cualquier acto jurídico oneroso, adquieren, utilizan o disfrutan, como destinatarios finales, bienes o servicios.

5.- Que, atendido que los pasajes fueron adquiridos a nombre de las dos denunciadas y demandadas de autos, ambas revisten el carácter de consumidoras.

En materia infraccional:

6.- Que, como se ha visto, la parte de Despegar.com reconoce que hubo un cambio en las condiciones de los vuelos contratados por las denunciadas.

7.- Que, según la parte denunciante el cambio le significaba aumentar los tiempos de traslado en más de diez horas, lo que no aceptaron, y por ello solicitaron a Despegar.com una solución con tiempos de vuelo y horarios similares a los contratados originalmente, o la devolución del dinero pagado.

8.- Que, en consecuencia, el sentenciador apreciando según las reglas de la sana crítica los antecedentes precedentemente expuestos, junto con los demás de autos, concluye que Despegar.com S.A. ha incurrido en infracción a los artículos 12 y 23 de la Ley 19.496, puesto que no respetó los términos del contrato celebrado entre las partes, específicamente, se cambió el horario de los vuelos y los tiempos de traslado, lo que causó menoscabo a las consumidoras.

En materia civil:

9.- Que la conducta imputada en los considerandos precedentes a Despegar.com S.A. en cuanto ocasionó daños a terceros, da origen a una indemnización regulada según lo previsto en el artículo 3° letra e) de la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

10.- Que, sin duda, la demandada debe restituir la suma pagada por concepto de la tarifa de los pasajes no utilizados, ascendente a \$1.577.647.-.

11.- Que en cuanto al daño moral reclamado, a juicio de este tribunal resulta evidente que el cambio en las condiciones de los vuelos produjeron

necesariamente a las demandantes natural molestia, preocupación y disgusto, por lo que se regulará su indemnización de modo prudencial de conformidad con las reglas de la sana crítica.

Y atendido lo dispuesto por los artículos 1 y 13 de la Ley 15.231, Orgánica de los Juzgados de Policía Local, artículos 14, 17 y 23 de la Ley 18.287 de Procedimiento ante los mismos, y artículos 3º letra e), 12, 23, 24 y 43 de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores,

SE DECLARA:

A. Que se hace lugar a la denuncia interpuesta en lo principal de fojas 10 y siguientes y se condena a **DESPEGAR.COM CHILE S.A.**, ya individualizada, a pagar una multa de 10 U.T.M. (Diez Unidades Tributarias Mensuales) por haber incurrido en infracción a los artículos 12 y 23 de la Ley 19.496.

B. Que se acoge la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida en el primer otrosí de la presentación de fojas 10 y siguientes, por **PATRICIA INES WHITTLE SENZACQUA** y **LAURA EVANGELINA SANCHEZ PADILLA** en contra de **DESPEGAR.COM CHILE S.A.**, antes individualizadas, sólo en cuanto se condena a ésta última a pagar a la parte demandante la suma de \$1.577.647.- por concepto de daño emergente y la cantidad de \$500.000.- por concepto de daño moral, con costas.

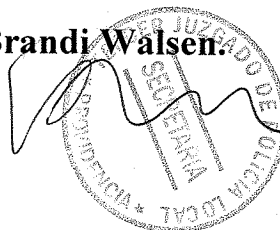
C. Que la suma anterior deberá reajustarse de acuerdo a la variación que experimente el Índice de Precios al Consumidor, entre el mes de diciembre de 2013 y el precedente a aquél en que el pago se haga efectivo, sin intereses.

ANÓTESE Y NOTIFÍQUESE

ROL N°16.763-5-2014

Dictada por la Juez Titular, **Carlota Martínez Campomanes**

Secretaria Titular, **María Isabel Brandi Walsen**



C.A. de Santiago

Santiago, veinticuatro de junio de dos mil quince.

A fojas 78, téngase presente.

Vistos:

Se **confirma**, en lo apelado, la sentencia de doce de marzo de dos mil quince, escrita a fojas 59 y siguientes, dictada por el Tercer Juzgado de Policía Local de Providencia.

Regístrese y devuélvase.


Rol Corte N° 649-2015.



Pronunciada por la **Quinta Sala** de esta Il. Corte de Apelaciones de Santiago, presidida por el Ministro señor Juan Manuel Muñoz Pardo e integrada por la Ministra (S) señora Ana María Hernández Medina y el abogado integrante señor Angel Cruchaga Gandarillas.

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

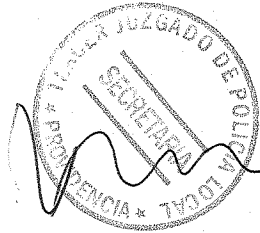
En Santiago, veinticuatro de junio de dos mil quince, notifiqué en Secretaría por el estado diario la resolución precedente.



Providencia, a veintiuno de julio de dos mil quince.

Cúmplase.

Rol N° 16.763-05-2014.-



A handwritten signature in cursive script, appearing to be the name 'Mun'.

A handwritten signature in cursive script, appearing to be the name 'D. Muñoz'.