

63
remite
7/11

La Reina, a cinco de mayo de dos mil diecisiete.

VISTOS:

El mérito de la querrela infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios, de fs. 21 y siguientes deducidas por **Pedro Cristián Yáñez Franzolini**, empresario, domiciliado en Pontevedra N° 7115 de La Reina; declaración de fs. 33 prestada a través de escrito por **Ximena Castillo Faura**, abogado en representación de **Despegar.com Chile SpA**, ambos domiciliados en Antonio Bellet N° 292 Of. 706 de Providencia; rectificación de querrela y demanda de fs. 37; comparendo de estilo de fs. 55; presentación de fs. 57; resolución que dejó los autos para fallo de fs. 62 y demás antecedentes del proceso.

CONSIDERANDO:

1.- Que, a fs. 21 y siguientes **Pedro Cristián Yáñez Franzolini**, interpuso querrela por infracción a lo dispuesto por la Ley 19.496, en contra de **Despegar.com Chile SpA**, representada para los efectos de la Ley del consumidor por **Ximena Castillo Faura**, ambos domiciliados en Antonio Bellet N° 292, Of. 706 de Providencia (según rectificación de querrela y demanda de fs. 37), en circunstancias que con fecha 14 de abril de 2016 a través de Despegar.com adquirió 2 pasajes de avión para viajar el 31 de mayo de 2016 desde Copenhague a Madrid (número de compra 300646001), pagando por ambos pasajes la suma de \$ 139.259, con cargo a su tarjeta de crédito, vuelo SN 2258 Brussels Airlines con hora de salida desde Copenhague a las 11:40 AM, escala en Bruselas para arribar a Madrid a las 16:45 PM, lo cual les permitiría tomar el vuelo Lan Chile a las 23.55 Hrs., rumbo Santiago de Chile. En el aeropuerto de Copenhague se acercaron al counter de Brussels Airlines, entregando el documento de las reservas, siendo informados que no figuraban en el listado de pasajeros del vuelo ya que las reservas no estaban relacionadas a ellos por lo que no podían embarcarse. Todo se debía a una mala gestión por parte de la agencia y debían comunicarse con ella. Intentaron comunicarse con un número de teléfono que aparece en la página web de Despegar.com, sin embargo nadie atendió. Debido a lo anterior se vieron en la necesidad de pedirle a un amigo que les comprara los pasajes para poder llegar al aeropuerto de Barajas, Madrid, a fin de lograr el enlace con el vuelo Lan Chile, pagando por dichos pasajes la cantidad de 597,36 Euros equivalente a \$ 459.226 pesos. Una vez que llegó a Santiago de Chile intentó comunicarse con Despegar.com sin éxito, ya que el número tiene una operadora que no contesta. Una vez que llegó a Chile intentó comunicarse con la proveedora a fin de solicitar el reembolso de los pasajes (originales y los adicionales), sin resultados debido a que el número de teléfono que figura tiene una grabadora. Realizó reclamos en el sitio web de la proveedora, obteniendo respuesta cuando les dijo que iría al SERNAC y a la prensa y que entablaría acciones legales. La respuesta obtenida fue que debía acudir directamente a la línea aérea, lo hizo sin obtener resultados. Con fecha 15 de julio de 2016 efectuó un reclamo en el SERNAC (caso número R2016M969120), instancia en que con fecha 12 de agosto de 2016 Despegar.com señaló: *"Despegar.com, sin reconocer responsabilidad alguna en los hechos descritos, con el fin de dar una pronta solución a la usuaria, ofrece devolver con fondos propios la suma total de \$ 139.259 y que corresponden al valor de la compra efectuada por intermedio de*



Despegar.com; lo anterior previa firma de finiquito ante Notario a costa de Despegar.com. El pago se producirá dentro de los 10 días hábiles siguientes a la entrega material del original del finiquito en la dirección de Antonio Bellet 292, oficina 707, Providencia. En cuanto a la solicitud de devolución de la suma de 597,36 EUROS no se considera devolución en tanto corresponde a un servicio efectivamente utilizado y consumido. Firma por poder la Abogado Sra. Ximena Castillo Faura". Constituyendo los hechos denunciados infracción a la Ley del Consumidor, solicita que se le aplique el máximo de las sanciones que el Art. 24 de dicho cuerpo normativo establece.

64
casante
y curado

Por otra parte y en el carácter en que comparece, **Pedro Cristián Yáñez Franzolini**, interpuso demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **Despegar.com Chile SpA**, representada para los efectos de la Ley del consumidor por **Ximena Castillo Faura**, toda vez que a consecuencia de la infracción denunciada, el Sr. Yáñez sufrió daños, solicitando que se condene a la proveedora a pagar la suma de \$ 598.484 por concepto de daño emergente y la suma de \$ 2.000.000 por concepto de daño moral, o la cantidad que el Tribunal estime conforme al mérito del proceso, mas reajuste, intereses y las costas del juicio.

2.- Que, a fs. 33 rola declaración prestada a través de escrito por **Ximena Castillo Faura**, abogado en representación de **Despegar.com Chile SpA**, señaló que la querrela interpuesta por Claudia Vega Amengual, carece de fundamentos y que no existe ninguna infracción toda vez que los hechos en que se funda la querrela y demanda derivan de situaciones que no constituyen incumplimiento de Despegar.com. Es de público conocimiento que desarrollan su actividad de manera electrónica a través de la autogestión, "... lo cual significa que, por una parte, opera solo en virtud de acciones de los usuarios, entre ellas, el ingreso de todos los datos necesarios para la generación de la solicitud de compra, desde las fechas y destinos, hasta la identificación del proveedor final, los horarios, las fechas, los medios y modalidad de pago y, por la otra, que Despegar.com no tiene intervención alguna, ni a través de acciones sistémicas, ni tampoco por acciones humanas en la elección del servicio, o la definición de sus características, así como tampoco en el ingreso de los datos en la solicitud de reserva.". "De esta manera, cuando el usuario genera una solicitud con algún error o diferencia versus lo deseado, éste se transmite al o los tickets/voucher, caso en el cual las opciones de cambio, modificación, cancelación o devolución, dependerán, única y exclusivamente, de las regulaciones o políticas establecidas al efecto por los respectivos proveedores finales; tal y como se informa en los Términos y Condiciones que aceptó el pasajero al comprar y que se encuentran disponibles en el sitio www.despegar.cl, en versión imprimible y extraíble.". Sin perjuicio de aquello, en la instancia llevada ante el SERNAC, le ofrecieron al Sr. Yáñez la devolución del dinero pagado por los pasajes de avión y que correspondían a \$ 139.259.

3.- Que, a fs. 55 rola acta de comparendo de estilo celebrado con asistencia de Pedro Yáñez Franzolini y de Raúl Lyng Ivanschitz, abogado en representación de Despegar.com Chile SpA.

Llamadas las partes a conciliación, esta no se produce.

La actora ratificó sus acciones deducidas en autos en todas sus partes, señalando que la declaración prestada por la defensa es respecto de Claudia Vega Amengual y no respecto de él como actor.

La defensa señaló que en su declaración cometieron un error de tipeo el cual no tiene relevancia alguna. Contestó la querrela y demanda a través de escrito que rola a fs. 40 el cual se tuvo como parte integrante del acta de comparendo.



65
Pedro
Yañez

Contestación de la querrela infraccional: solicitó que sea desestimada en todas sus partes con costas, reiterando la argumentación dada en la declaración prestada en autos, agregando que el Sr. Yáñez compró 2 ticket aéreos sólo ida desde Copenhague a Madrid, lo cual fue sin problemas, se emitieron los pasajes y se informó vía mail a Pedro.yañez@cobranex.cl. Despegar.com es intermediario en el contrato de transporte aéreo, no es parte como tampoco es el proveedor final de transporte aéreo. La actora no le pagó a Despegar.com, ella sólo lo gestiona, reteniendo el cargo correspondiente a su servicio de intermediación, el cobro por los ticket aéreos en este caso lo hizo Brussels Airlines. *“Los Términos y Condiciones de Compra Online, documento de público y de fácil acceso al pie de página del homepage de Despegar.com y que, a mayor abundamiento, debió necesariamente aceptar al momento de confirmar la compra”, que en su punto II, señala: “II. SI CONTRATO POR INTERMEDIO DE DESPEGAR.COM ¿QUE DEBO PAGAR? Cuando Ud. contrata un servicio a través de nuestra agencia, DESPEGAR.COM, debe pagar el equivalente a la suma del precio o tarifa del servicio turístico, más impuestos y tasas (cuando correspondan), y el cargo por el servicio turístico de intermediación de Despegar.com. De este pago, recaudado por Despegar.com, nuestra agencia solo retiene el valor correspondiente al servicio de intermediación. El precio por el o los servicios pertenece a los proveedores finales.”.* La defensa sostiene haber contestado en tiempo y forma los correos electrónicos enviados por el actor, de esta forma cumplió con sus obligaciones como gestor/intermediario. El Código Aeronáutico en sus Arts. 126 y siguientes regula el contrato de transporte aéreo, del cual no es parte Despegar.com, señalando las obligaciones de las aerolíneas en caso de denegación de embarque, no existiendo responsabilidad en dicho evento para una agencia de viajes como lo es Despegar.com, siendo de cargo de la empresa de transporte, aun así decidieron responder por el valor de los pasajes.

Contestación de la demanda: en un otrosí de dicha presentación solicitó que sea rechazada la demanda de autos en todas sus partes con costas, dando por reproducidos las alegaciones y defensas expuestas en la contestación de la querrela infraccional, agregando que no se dan los requisitos para que proceda una indemnización de perjuicios en favor del actor los cuales establece el Art. 3 letra e) de la Ley N° 19.496. no se han ocasionado ninguna clase de perjuicios; no existiría nexo causal con ninguna clase de perjuicios, no obstante de buena fe han ofrecido la devolución del dinero pagado por los pasajes de avión. *“... estimamos que en la especie no existe daño moral que reparar. No se dan pruebas que versen sobre algún tipo de dolor o afección de tipo espiritual o psicológica provocados por mi representada y que acrediten alguna merma en sus capacidades laborales o sociales por parte del actor, menos una enfermedad (depresión) la cual proviene con anterioridad al contrato de transporte aéreo celebrado con la Aerolínea.”*

PRUEBA DOCUMENTAL;

El actor acompañó con citación los siguientes documentos:

- Documento de reserva y compra de pasajes desde Venecia a Paris Numero de compra 302364501, enviado al correo electrónico del Sr. Yáñez, con fecha 14 de abril 2016. Reserva que no presentó problemas.
- Documento de reserva y compra de pasajes desde Francia a Londres Numero de compra 365907401, enviado al correo electrónico del Sr. Yáñez con fecha 14 de abril 2016. Reserva que no presentó problemas.
- Documento de reserva y compra de pasajes desde Copenhague a Madrid con escala en Bruselas, Numero de compra 300646001, enviado al correo electrónico del Sr. Yáñez con fecha 14 de abril 2016. Esta reserva no figuraba en el aeropuerto de Copenhague.



La defensa reiteró con citación los documentos presentados por la actora y acompañó con citación Copia simple de los términos y condiciones de compra online.

66
Atención
JSA

4.- Que, a fs. 62 rola presentación de **Pedro Yáñez Francolini**, quien efectuó observaciones a la defensa planteada por Despegar.com, señalando que Despegar.com ha tenido un incumplimiento a los Términos y Condiciones sobre la "intermediación y gestión de solicitudes" como Agencia de viajes online, donde hubo una falta por parte de Despegar.com por falla en el traspaso de información a la línea aérea Brussels Airlines. El traspaso de información fue incompleto ya que la reserva se hizo sin embargo no asociada a los nombres de las personas que correspondían ni a ninguna otra persona, informando la línea aérea que el problema se había suscitado desde la agencia, el voucher de compra estaba correcto, sin embargo no figuraban sus nombres en la lista de pasajeros de la línea aérea. Trató de comunicarse con Atención a Clientes de Despegar.com al número de teléfono 24 848484, el cual figura en el sitio web de la proveedora, sin embargo nadie contestó, por lo que existiría incumplimiento a los Términos y Condiciones que señalan: "Le apoyamos en la búsqueda de soluciones cuando se le presenta una inquietud o un inconveniente y recaudamos los valores correspondientes a los precios". *"...yo como usuario ingresé todos los datos de manera correcta y absolutamente completa y la prueba de ello es que el voucher enviado por DESPEGAR.COM lo recibí sin observaciones, como tampoco recibí ningún aviso a mi mail u otro tipo de contacto informando de alguna anomalía o ausencia de información primordial en la generación de la reserva ni de la compra."*, lo cual denota una falla en el sistema que pueda acusar alguna clase de error en el envío de información por la gestionadora a la línea aérea.

Solicita se le reintegre la suma de \$ 139.259, correspondiente al dinero pagado por los pasajes de avión, por la responsabilidad que le cabe a Despegar.com al realizar una gestión incompleta y fallida en su calidad de "intermediario" mas \$ 459.226, que equivale al valor de los pasajes que tuvo que comprar para llegar a Madrid y no perder la conexión a Santiago de Chile. Solicitó una indemnización de \$ 2.000.000 por daño moral, debido a problemas de orden emocional sufridos junto a su Señora y también el agudizamiento de la enfermedad denominada Fibromialgia que padece su cónyuge, lo cual trajo como consecuencia que debiera quedarse cuidándola. Respecto a que sea condenado en costas, no se encontraba en condiciones de contratar un abogado que delineara sus acciones, y por otra parte, ha tenido que dedicar tiempo que le ha restado a sus actividades laborales.

5.- Que, a fs. 62, sin que existieran diligencias pendientes, se decretó autos para fallo.

6.- Que, atendido el mérito de la querrela infraccional de fs. 21; declaración de fs. 33; prueba rendida y demás antecedentes del proceso, apreciados en su conjunto conforme a las reglas de la sana crítica, resulta posible para este Tribunal determinar que con fecha 14 de abril de 2016 a través de Despegar.com adquirió 2 pasajes de avión para viajar el 31 de mayo de 2016 en Brussels Airlines, desde Copenhague a Madrid, lo cual no pudo efectuarse debido a que no obstante haberse pagado los pasajes y efectuado las reservas, estas existían pero no asociadas a quienes viajarían. En este sentido, las partes están contestes en lo ocurrido

La defensa sostiene ser una intermediaria entre el comprador y la línea aérea, y que el servicio de autogestión que ofrece, es operado por los usuarios, no teniendo injerencia en las contrataciones que realizan, sin embargo a juicio de este Tribunal, el servicio ofrecido por la proveedora presentó fallas o necesita ser



perfeccionado, toda vez que una persona que adquiere a través de una agencia de viajes un pasaje de avión y efectúa una reserva, debe estar a resguardo de que la operación sea hecha con éxito, en caso contrario, alertarla a fin que se corrija la operación. No puede pretenderse ser un portal de internet en que a través de él se adquieran pasajes de avión o tours de turismo, sin que medie ninguna responsabilidad para la agencia que intermedia entre estos y los consumidores en caso de fallas en el servicio adquirido. En consecuencia la conducta descrita denota negligencia en el servicio, constituyendo infracción a lo dispuesto por el Art. 23 de la Ley N° 19.496,

67
Responde
7 sito

Por otra parte, si la proveedora a través de su sitio web en la prestación del servicio se obliga a: "Le apoyamos en la búsqueda de soluciones cuando se le presenta una inquietud o un inconveniente...", al momento de presentarse el problema en el aeropuerto de Copenhague no pudiendo el Sr. Yáñez embarcarse en el vuelo rumbo a Madrid, los mecanismos que Despegar.com tiene, no fueron adecuados ante la emergencia que sufrió el Sr. Yáñez, omitiendo brindar la ayuda que la situación ameritaba, pudiendo apreciarse que la proveedora no dio cumplimiento en los términos en que ofreció y pactó la prestación del servicio, constituyendo infracción a lo dispuesto en el Art. 12 de la Ley N° 19.496.

Por todo lo antes expuesto, este Tribunal dará lugar a la querrela infraccional de autos en contra de Despegar.com Chile SpA.

7.- Que, con el mérito de lo resuelto precedentemente, y encontrándose debidamente acreditada la existencia de una relación causal entre la infracción cometida y los daños reclamados por el actor, el Tribunal **dará lugar** a la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta a fs. 21.

Avaluando los daños sufridos por el actor y teniendo presente la totalidad de la prueba rendida. El juez que suscribe tasa prudencialmente en **\$ 598.484 (quinientos noventa y ocho mil cuatrocientos ochenta y cuatro pesos)** el daño emergente que el demandado deberá pagar al actor por concepto de indemnización de perjuicios, debidamente reajustados entre el día 31 de mayo de 2016 y el mes anterior al pago efectivo, **más las costas que el proceso haya irrogado al actor**. Este Tribunal no dará lugar al daño moral demandado, por no haber sido suficientemente acreditado, y

TENIENDO PRESENTE

Lo dispuesto por los Arts. 13 de la ley 15.231, Art. 14, de la ley 18.287; Arts. 3, 12, 23, 24, y demás disposiciones pertinentes de la Ley 19.496

RESUELVO

1.- Que, ha lugar a la querrela infraccional de fs. 21 y siguientes, en cuanto se condena a **Despegar.com Chile SpA**, representada para los efectos de la Ley del consumidor por **Ximena Castillo Faura**, al pago de una multa de **25 UTM**, dentro de quinto día, como responsable de infringir las normas legales citadas precedentemente.

2.- Que, **ha lugar** a la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta a fs. 21, en cuanto se condena a **Despegar.com Chile SpA**, representada por **Ximena Castillo Faura**, a pagar al actor **Pedro Cristián Yáñez Franzolini**, la suma de **\$ 598.484 (quinientos noventa y ocho mil cuatrocientos ochenta y cuatro pesos)**, reajustados en la forma indicada en el considerando



séptimo de este fallo, **más las costas que el proceso haya irrogado a la actora.**

68
Resumen
y acta

Notifíquese legalmente esta resolución y una vez ejecutoriada, regístrese y en su oportunidad, archívese.

ROL N° 9607-2016

PRONUNCIADA POR MARÍA PÍA LETELIER MORAN
JUEZ TITULAR.



AUTORIZA JOSE MIGUEL NALDA MUJICA.
SECRETARIO.

