

Providencia, a veinticuatro de diciembre de dos mil catorce.

VISTOS:

La denuncia interpuesta en lo principal de la presentación de fojas 11 y siguientes y declaración de fojas 16 y 17, formuladas por **PAZ ANDREA DONOSO CONTRERAS**, cientista política, domiciliada en avenida General Bustamante 176, departamento 408, Providencia, en contra de **DESPEGAR.COM**, Rut 96.907.830-9, representada por Dirk Zandee Medovic, ambos domiciliados en Luis Thayer Ojeda 086, 3° piso, Providencia, por infracción a los artículos 3° letra b) y d), 12 y 23 de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

Fundamenta su denuncia exponiendo que el día 21 de agosto de 2013, compró tres pasajes de avión a través de la página web de la denunciada, para ella, su marido e hija, el vuelo partía el 3 de febrero de 2014 desde Santiago con destino La Paz, con escala en Lima, y el regreso era para el día 17 de febrero, desde la ciudad de La Paz con destino Santiago. Poco días antes del vuelo, comenzó a sentirse mal por lo que acudió al médico, en ese momento supo que estaba embarazada, el médico le prescribe reposo absoluto, prohibiéndole viajar, por grave peligro para el bebé, esto lo comunica a la empresa denunciada el 31 de enero, suspendiendo el viaje. Llamó en repetidas ocasiones a Despegar.com, quienes le informan que debía ir a las oficinas de Lan Chile, dada su condición de reposo, va su marido, le muestran una normativa interna que indica que son las agencias de viaje quienes tendrán que hacerse responsables de las contingencias surgidas luego de la emisión de un billete, por lo que acuden nuevamente a Despegar.com, le piden un certificado médico y quedan en evaluar el caso para efectuar la devolución del dinero; con el paso del tiempo, no obtuvieron respuesta, por lo que solicitan la intervención del Sernac para iniciar un proceso de mediación, obteniendo como respuesta que no se admiten devoluciones, sólo permite cambios, para ello debía pagar una diferencia de tarifa y gastos de reemisión, pero los tickets tienen un tiempo de duración de un año desde el momento de emisión, esto es, hasta el 21 de agosto de 2014, por lo que esta solución la obligaría a viajar de casi nueve meses de embarazo, lo que no es aceptable dado los antecedentes médicos que tiene. Alega que al momento de comprar los pasajes no sabía que



estaba embarazada, menos que su embarazo sería riesgoso y que le prohibirían viajar en avión, Despegar.com no mantiene un sistema de información en virtud del cual uno sepa de antemano las condiciones de contratación, no existe información relativa a cambios de fecha o devolución de pasajes, sólo las conoció una vez ocurrido el problema, que la solución ofrecida por el proveedor insta a poner en riesgo tanto la vida del hijo que espera como la de ella, incitándola a un consumo riesgoso y poco seguro. Hace presente que Despegar.com no le da alternativa, poniéndola entre la espada y la pared, existiendo un gran desequilibrio en el poder de negociación, abusando la empresa de su postura.

La demanda de indemnización de perjuicio deducida en el primer otrosí de fojas 11 y siguientes, por **PAZ ANDREA DONOSO CONTRERAS** en contra de **DESPEGAR.COM**, ambos ya individualizados, por los mismos hechos antes expuestos, los que da por reproducidos. Los hechos referidos le han causado daño emergente, que asciende al monto pagado por los pasajes aéreos en cuestión: \$357.598.-, y pide además, \$500.000.- como daño moral, por toda la angustia de no tener la respuesta adecuada y la debida comprensión que su delicada salud merecía, más reajustes, intereses y costas.

A fojas 24, Ximena Castillo Faura, abogado, asume el patrocinio y poder en la causa, en virtud del mandato judicial que acompaña.

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 25 y 43 y siguientes.

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

La parte de Despegar.com contesta por escrito las acciones deducidas en su contra, en lo principal y otrosí de fojas 27 y siguientes. Señala que la controversia se suscita por inconvenientes personales que habría tenido doña Paz Andrea Donoso Contreras, que le habrían impedido utilizar los pasajes aéreos comprados a través de la página www.despegar.com, que en el caso de autos no aplican las normas de los artículos 12, 23 y 43 de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, debido a que no ha existido incumplimiento alguno de parte del proveedor final, ni de parte de Despegar.com Chile S.A. La denunciante y demandante de autos se informó

de los servicios que se encontraba contratando, ya que los servicios que presta Despegar.com se encuentran en su página web, en donde necesariamente se deben leer los términos y condiciones generales de la contratación, previo a efectuar cualquier reserva; luego, los términos y condiciones aplicables a los pasajes se informan claramente, especialmente las regulaciones aplicables a cambios, entendiéndose, de nombres, fechas o itinerarios de los pasajes, lo que está disponible en la página de la denunciada, del transportador aéreo e impresas en los mismos tickets o pasajes electrónicos. Que los pasajes adquiridos por la actora no permiten cambios ni devoluciones, sin embargo, el transportador aéreo le ofrece, por intermedio de Despegar.com Chile S.A., atendida su especial situación, el cambio de fecha de itinerario, lo que no acepta la actora.

La prueba documental rendida en la audiencia.

La objeción de documentos de fojas 44 y 46.

CONSIDERANDO Y TENIENDO PRESENTE:

En materia infraccional:

- 1.- Que, como se ha visto, la parte de Paz Donoso Contreras alega que al momento de comprar los pasajes no sabía que estaba embarazada y menos que no podría viajar; que la denunciada no mantiene un servicio de información que permita de antemano conocer las condiciones de contratación y que la solución ofrecida insta a un consumo riesgoso.
- 2.- Que, la parte de Despegar.com señala que antes de efectuar cualquier reserva, necesariamente el consumidor debe aceptar los términos y condiciones generales de contratación. Que la denunciante tuvo acceso directo a las condiciones de venta del pasaje aéreo, ya que se encuentran en la página web de despegar.com, en la del transportador aéreo e impresas en los pasajes electrónicos.
- 3.- Que, el artículo 3° de la Ley 19.496, establece no sólo derechos sino también los deberes básicos del consumidor, en su letra b), dispone: “El derecho a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos, y el deber de informarse responsablemente de ellos”. Por lo que todo consumidor está obligado a informarse adecuadamente

de las características del bien o servicio que pretende adquirir, su precio y condiciones de contratación.

4.- Que, asimismo la letra d) del artículo 3° consagra el derecho a la seguridad en el consumo de bienes o servicios, la protección de la salud y el deber de evitar los riesgos que puedan afectarles; es decir, un derecho y una obligación del consumidor de seguridad.

5.- Que, por su parte, los artículos 12 y 23 del mismo cuerpo legal establecen la obligación del proveedor de respetar los términos y condiciones de contratación y la responsabilidad del proveedor, que actúa con negligencia, causando menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en el bien o servicio. En el caso de autos, no aparece que el proveedor haya irrespetado los términos y condiciones contratadas, ni que haya existido negligencia de su parte, por lo que no resultan configuradas estas infracciones.

6.- Que, como es sabido, los valores de los pasajes aéreos varían dependiendo de las condiciones de contratación, por ejemplo si permiten cambio o devoluciones, normalmente son de más bajo costo aquellos que no permiten modificación alguna, siendo éstos los que habría comprado la denunciante de autos.

7.- Que, atendido que la parte de Paz Donoso Contreras tuvo acceso a las condiciones de venta del pasaje aéreo, aceptando las condiciones de compra – no permite cambio ni devoluciones-, no se divisa infracción alguna, ya que la consumidora tuvo la posibilidad de elegir entre diversas opciones de compra, tal vez más caras, pero que sí tenían la opción de cambio o devolución.

8.- Que, por otra parte, si bien no cabe duda que existe desequilibrio importante entre las partes contratantes, no se aprecia mala fe del proveedor, ya que éste entregó toda la información del servicio ofrecido, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes del servicio, por lo que la consumidora tuvo información suficiente para tomar su decisión, pudo decidir qué pasaje comprar, dependiendo del precio y flexibilidad del mismo e incluso rechazar la celebración del acto jurídico.

9.- Que en consecuencia, en atención a lo antes expuesto, este tribunal estima que no se ha configurado infracción atribuible a la empresa denunciada, por lo que en definitiva se rechazará la denuncia.

En materia civil:

10.- Que la conclusión a la que se llega en el considerando precedente priva de fundamento a la acción civil interpuesta, la que tenía su base en la acción infraccional a la que se refieren los números anteriores.

Atendido lo dispuesto en los artículos 1 y 13 de la Ley 15.231, Orgánica de Los Juzgados de Policía Local; artículos 14 y 17 de la Ley 18.287, de Procedimiento ante los mismos y la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores,

SE DECLARA:

Que no se hace lugar a la denuncia ni demanda de indemnización de perjuicios interpuestas en lo principal y primer otrosí de fojas 11 y siguientes. Sin Costas.

ANÓTESE Y NOTIFÍQUESE

ROL N°40.110-5-2014

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

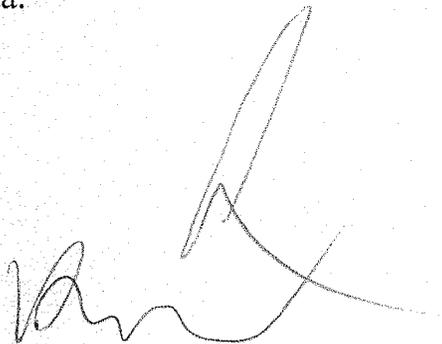
Secretaria Titular, **María Isabel Brandi Walsen.**



Providencia, a doce de mayo de dos mil quince.

VISTOS: Certifíquese por la Secretaria del Tribunal si la sentencia se encuentra firme o ejecutoriada.

Rol N°40.110-05-2014.-



CERTIFICO: Que, en contra de la sentencia de fojas 48 de fecha 21 de diciembre de 2014, no existe ningún recurso pendiente en su contra y el plazo para interponerlo se encuentra vencido, encontrándose ejecutoriada dicha sentencia. Prov. 12 de mayo de 2015.

María Isabel Brandi Walsen
Secretaria Titular

Providencia, a doce de mayo de dos mil quince.

VISTOS: Archívense los antecedentes.

Rol N°40.110-05-2014.-

