

Providencia, a trece de octubre de dos mil quince

**VISTOS**

La denuncia interpuesta en lo principal del escrito de fojas 10 por **NATHALIA SOLEDAD DA COSTA**, abogado, domiciliada en San Isidro 468, departamento 210, Santiago, contra **DESPEGAR.COM S.A.**, representada legalmente por Dirk Dusan Zandee Medovic, ingeniero civil, ambos domiciliados en Luis Thayer Ojeda 86, tercer piso, comuna de Providencia, según consta del mandato judicial agregado a fojas 18 y siguientes, por infracción a la Ley 19.946, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

Fundamenta su denuncia señalando que con fecha 12 de abril de 2014 compró por medio de la empresa denunciada un pasaje de avión para ella y su hijo menor de edad, para viajar desde Santiago a Asunción, partiendo el vuelo el 25 de julio de 2014 y regresando el día 8 de agosto del mismo año. Que por razones laborales que sobrevinieron con posterioridad, debía regresar el 1 de agosto y no en la fecha originalmente reservada.

Que luego de comunicarse con Despegar.com y solicitar el cambio de fecha, le comunicaron que no se podía, que éste tenía restricciones, que tampoco se le podía devolver dinero ni transferir el pasaje a otra persona. Agrega que dicha información no estuvo clara al momento de la compra, ya que si bien la página web de la denunciada señala que el pasaje puede tener restricciones, lo hace en letra pequeña, además de ser simples posibilidades que la empresa coloca a modo de resguardarse, sin determinar en ningún momento con exactitud las restricciones del ticket antes de realizar la compra. Que las limitaciones aparecieron en el ticket electrónico que le enviaron después de efectuar el pago.

Expresa que luego de comunicarse en tres oportunidades con la empresa denunciada, y recibir únicamente respuestas negativas, interpuso un reclamo ante el Sernac para que este iniciara su proceso de mediación. Que la denunciada contestó que habiendo negociado con Tam Linhas Aéreas una posible excepción en sus regulaciones, la referida empresa transportadora



autorizaba realizar un cambio de fecha en el tramo Asunción-Santiago bajo ciertas condiciones, las que en definitiva se traducían en abonar la suma de trescientos cuarenta y cuatro mil pesos, más setenta y cinco dólares por concepto de penalidad, y cuarenta dólares por pasajero, lo que totalizaba la suma de \$472.800 (cuatrocientos setenta y dos mil ochocientos pesos). Que considerando que su pasaje costó \$430.534 (cuatrocientos treinta mil quinientos treinta y cuatro pesos), lo razonable era que le solicitaren una cantidad proporcional a dicho monto en ningún caso mayor a este.

Enuncia las disposiciones que Despegar. com ha infringido, artículos 1º número tres, 3 letras b) y e), 12 A, 16 E, 20, 28 y 35 de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores. Solicita se condene a la denunciada al máximo de las multas establecidas en la Ley antes señalada, con costas.

La demanda civil de indemnización de perjuicios deducida en el primer otrosí del escrito 10 por **NATHALIA SOLEDAD DA COSTA** contra **DESPEGAR.COM**, ambos antes individualizados, en la que solicita, basada en los hechos denunciados, se le condene al pago de \$430.534 (cuatrocientos treinta mil quinientos treinta y cuatro pesos) por concepto de daño emergente, y \$800.000 (ochocientos mil pesos) por daño moral, según consta de la presentación de fojas 31 y siguiente, y resolución de fojas 37, más intereses, reajustes y costas.

### **CONSIDERANDO Y TENIENDO PRESENTE**

#### **EN LO INFRACCIONAL:**

- 1.- Que la parte demandante acompañó entre otros, los siguientes documentos:
  - Impresión de la página web de despegar.com, donde se indican las Reglas y Restricciones del boleto, haciéndose referencia en la letra a) a las Penalidades, indicando "Las penalidades por cambios de fecha en tarifas económicas pueden variar según aerolínea y ruta, adicionalmente pueden existir diferencias tarifarias que puede cobrar la aerolínea asociados al cambio requerido. Existen tarifas que no permiten cambio de fecha, ni

devoluciones por disposición de la línea aérea. Consulte previamente.”, rolante a fojas 1.

- Ticket electrónico emitido por Despegar.Com a nombre de Nathalia Soledad Da Costa y Joaquín Emiliano Cacho da Costa, donde consta la reserva de dos pasajes en clase económica para un viaje desde Santiago a Asunción desde el 25 de julio al 8 de agosto de 2014. En las condiciones de compra se indica que no permite cambios ni devolución, rolantes a fojas 3 y 4.

- Copia de Factura Electrónica N°000701799 emitida por Despegar.Com, de fecha 16 de abril de 2014 a nombre de Fernando Cacho Canales por la suma total de \$430.534 (cuatrocientos treinta mil quinientos treinta y cuatro pesos), que rola a fojas 5.

- Carta enviada por el Departamento de Atención al Cliente de Despegar. Com al Sernac con fecha 18 de junio de 2014, dando respuesta al reclamo formulado ante dicho Servicio por la denunciante. Señala que la compra fue realizada a través del sitio web de despegar.com, lo que al igual que en otros portales de compra, opera bajo el concepto de auto atención; que todos los antecedentes que requiere el consumidor para poder hacer una elección informada, están a su disposición desde que ingresa al portal y en la medida que avanza en éste; que sin perjuicio de ello, Despegar.com solicitó a Tam Lihnas Aéreas una posible excepción en sus regulaciones, lo que fue aceptado por la referida línea aérea bajo las condiciones que se indican en el mencionado documento, específicamente ciertos costos que debe pagar el pasajero, rolante a fojas 7 y siguiente.

2.- Que a fojas 18 y siguientes rola mandato judicial conferido por Despegar. Com a la abogado Ximena Castillo Faura.

3.- Que el comparendo de contestación y prueba se realizó a fojas 28 y siguiente con la asistencia de ambas partes, continuando a fojas 41 con la asistencia del abogado Rubén Bustamante en representación de la parte de Nathalia Da Costa y en rebeldía de Despegar.Com. En dicho acto, la parte denunciante y demandante ratifica las acciones deducidas a fojas 10 y siguientes, con costas.



4.- Que de todo lo relacionado y del mérito del proceso, el sentenciador ha concluido lo siguiente:

- Que Nathalia Da costa denunció a Despegar. Com, fundamentalmente por no entregarle una información veraz y oportuna sobre los servicios ofrecidos, específicamente en lo que dice relación a las restricciones y limitaciones del pasaje aéreo adquirido en el mes de abril de 2014 para viajar desde Santiago a Asunción en el período comprendido entre el 25 de julio al 8 de agosto de 2014. Sostiene que por motivos laborales que se presentaron con posterioridad a la compra del pasaje, solicitó adelantar la fecha de regreso, encontrándose con una respuesta negativa por parte de la denunciada, quien le señaló que no se admitían cambios, salvo el pago de una penalidad que en la práctica superaba el valor del pasaje.

- Que en virtud de lo declarado por la actora en su presentación a fojas 10 y siguientes y documentos agregados de fojas 1 a 5, consta en autos que la denunciante adquirió los pasajes por medio de la página web de la denunciada. Que si bien en ésta se informa sin mayor detalle sobre las reglas y restricciones del boleto, en el párrafo referente a las penalidades, se señala expresamente que en caso de cambios de fechas en tarifas económicas, las penalidades pueden variar según aerolínea y ruta..., que existen tarifas que no permiten cambio de fecha ni devoluciones por disposición de la línea aérea; que se debe consultar previamente, según lo consignado en el documento de fojas 1, antes citado en el considerando primero.

- Que la denunciante voluntariamente aceptó las condiciones de compra, antes de finalizar la operación de compra de los pasajes aéreos, tomando conocimiento de lo expresado anteriormente, no siendo admisible por consiguiente, la defensa sostenida por la misma en cuanto a que la información relativa a las restricciones de los pasajes puesta en conocimiento de los consumidores por parte de Despegar.Com, se trataría de simples posibilidades. En efecto, de la lectura de lo consignado en el párrafo anterior, se desprende claramente que el cambio de fecha en pasajes de tarifa económica, está sujeto a una penalidad determinada por la empresa



transportista, como es el caso de los pasajes adquiridos por la actora, según consta en los tickets electrónicos de fojas 3 y 4, y que incluso en ciertos casos, no se admiten cambios de fecha ni devolución.

- Que es necesario tener presente que el artículo 3 letra b) de la Ley 19.496, establece no sólo el derecho que le asiste al consumidor a ser informado veraz y oportunamente sobre los servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos, sino también el deber de informarse responsablemente de ellos.

- Que por lo mismo, es dable concluir que el derecho de un pasajero para postergar o adelantar su viaje, depende de las condiciones del contrato de transporte, las que están vinculadas a la tarifa pagada, siendo esencial consultar por dichas condiciones al momento de adquirir el pasaje.

5.- Que por todo lo anterior, apreciando según las reglas de la sana crítica, los antecedentes aportados por las partes, la prueba rendida, junto a los demás de autos, el sentenciador concluye que no se encuentran acreditados los hechos fundantes de la denuncia materia de la presente investigación, y por consiguiente no hará lugar a ella, toda vez que la denunciante tuvo conocimiento de las restricciones que afectaban a sus pasajes o debió informarse de las mismas, según lo dispuesto en el artículo invocado en el considerando anterior.

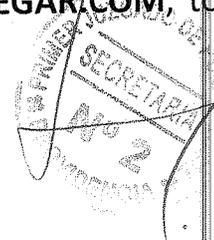
#### **EN LO CIVIL:**

6.- Que la conclusión consignada en el considerando precedente priva de fundamentos a la acción civil entablada, por lo que se rechazará.

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

#### **SE RESUELVE:**

A.- Que no ha lugar a la denuncia interpuesta en lo principal del escrito de fojas 9 por **NATHALIA SOLEDAD DA COSTA**, contra **DESPEGAR.COM**, todos antes individualizados, sin costas.



B.- Que se rechaza la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida en el primer otrosí del escrito de fojas 9 por **NATHALIA SOLEDAD DA COSTA** contra **DESPEGAR.COM**, todos antes individualizados, sin costas.

**ANÓTESE Y NOTIFÍQUESE**

**ROL Nº 42.759-6-2014**

Dictada por el Juez Titular: **DON JUAN ENRIQUE PEREZ BASSI.**

Secretaria Titular: **DOÑA ANA MARÍA PALMA VERGARA.**

