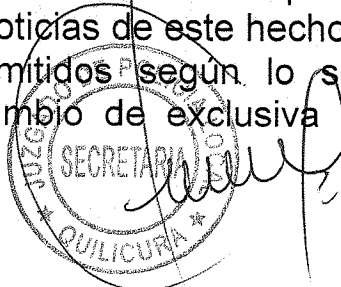


QUILICURA, 10 de marzo de dos mil dieciséis

VISTOS Y CONSIDERANDO

PRIMERO: Que, por el escrito de fs.7 **VICTORIA PAMELA OVALLE CÁRCAMO**, empleada domiciliada en Pasaje Ramón Barros Lucos N°0354 interpuso querella en contra de Despegar.Com representada por Dirk Zandee Medovic, ambos domiciliado en calle Luis Thayer Ojeda N°086 de la comuna de Providencia argumentando que compró un paquete por 4 noches y 5 días para viajar a Buenos Aires a través de Despegar.Com. con estadía en el Hotel Posta Carretas más pasaje aéreo ida y regreso teniendo problemas desde el comienzo pues le avisaron de un cambio de vuelo que no aceptó; en Buenos Aires le cambiaron de hotel y al llegar al aeroparque, para tomar el vuelo de regreso, le desviaron a Ezeiza y al llegar ahí estaba el vuelo cerrado lo que le obligó a pagar otros pasajes más caros para regresar ese día existiendo por tanto un incumplimiento de contrato y negligencia en la prestación de los servicios. Por el primer otrosí demanda el pago de la suma de \$700.000.- o la que el tribunal estime en justicia más interés reajustes y costas desglosando esa cantidad por \$600.000.- por daños emergentes y \$100.000.- por daño moral;

SEGUNDO: Que, por el escrito de fs.19 el abogado Mauricio Meza Vásquez en representación de la querellada y demandada señalando que efectivamente la actora adquirió a su representada pasaje ida y vuelta a Buenos Aires y estadía en hotel para dos personas compra que se realizó sin inconveniente y habiendo escogido como proveedores a Aerolíneas Argentinas y Hotel Posta Carretas sosteniendo que todas las posibles reprogramaciones que se produzcan en los vuelos son de exclusiva responsabilidad de la línea aérea que conforme al Artículo 126 y siguientes del Código Aeronáutico puede modificar el contrato de transporte celebrado y ante el rechazo del cambio de vuelo por parte de la actora se le mantuvo en el mismo itinerario; es, también, competencia de la aerolínea el cambio de aeropuerto para el vuelo de regreso debiendo haber sido la aerolínea quien debía dar el correspondiente aviso; y en cuanto al cambio de hotel que habría sufrido la querellante y su marido Despegar.Com no tuvo noticias de este hecho ya que los voucher fueron correctamente emitidos según lo seleccionado por la querellante siendo el cambio de exclusiva responsabilidad del



hotel, argumentos que, junto a las normas de derecho que señala y transcribe, le llevan a pedir el rechazo de las acciones interpuestas en su contra;

TERCERO: Que, en el comparendo celebrado de fs.37 las partes no arribaron a un avenimiento ni rindieron pruebas testimonial limitándose ambas a acompañar los documentos que rolan en autos

CUARTO: Que, analizado el mérito de los antecedentes de la causa, conforme con las reglas de la sana crítica, el Sentenciador ha llegado a la convicción de que efectivamente la querellada y demanda Despegar.Com ha infringido en los hechos el Artículo 23 de la Ley de Protección al Derecho del Consumidor pues, actuando con negligencia, causó en la prestación del servicio un menoscabo a la querellante y demandante fallando en la calidad de dicho servicio por lo que deberá ser sancionada con la multa que dispone el Artículo 24 de dicha ley;

QUINTO: Que, del análisis de los documentos agregados a fs. 4 y 5 el tribunal tiene por establecido que Despegar.Com le remitió un voucher para que volaran ida y vuelta a Buenos Aires en Aerolíneas Argentinas y se hospedarán en el Hotel Posta Carretas. Sin embargo, la actora y su marido regresó a través de Aerolíneas Sky, conforme lo acredita con documento a fs.1 y se alojó en Hotel Principado, según documento de fs.3 ;

SEXTO: Que, el sentenciador no comparte lo sostenido por la defensa de la querellada y demandada en el sentido que no tiene responsabilidad en el cambio de vuelo ni el cambio de hotel siendo ello de responsabilidad del proveedor pues dicha calidad la asume la empresa que contrata directamente y vende al consumidor los servicios en cuestión debiendo precaver y cerciorarse de que los servicios ofrecidos se presten eficazmente y a cabalidad y si bien pudiera el tribunal aceptar que el cambio de horario, según el Código Aeronáutico, es de responsabilidad de la aerolínea, no puede entenderse de que el servicio de traslado sea cambiado a última hora de un aeropuerto a otro con tal perjuicio para el consumidor que le obliga a comprar de su peculio otro pasaje en otra aerolínea (Sky) para poder estar el día 10 de octubre del 2015 de regreso en Santiago conforme a los tiempos por ellos programados con anterioridad. Tampoco puede liberarse de responsabilidad Despegar.com en el cambio de hotel pues si vendió a su cliente y consumidor el Hotel Posta Carretas debió haber tomado todas las medidas tendientes y necesarias para que los viajeros se hubieran hospedado en ese hotel y no en otro más aún cuando han cancelado un valor muy superior al valor que corresponde a la diferencia de calidad del Hotel Principado agregándole a ello que el primero quedaba 0,5



kilómetros de distancia del centro y el segundo al doble de distancia cuestión que es también importante cuando se quiere conocer una ciudad cuyo atractivo se encuentra en el centro de ella.;

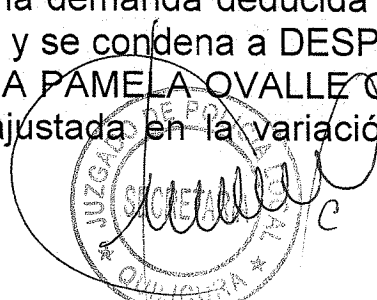
SEPTIMO: Que, en autos se ha deducido una demanda de indemnización de perjuicios la que obliga perseguir una responsabilidad civil cuasi delictual;

OCTAVO: Que es un elemento de toda responsabilidad civil cuasi delictual el que concurra la culpa (que en la especie se expresa en infracciones a la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores) y, como se ha visto en la parte anterior de esta sentencia, este elemento se ha configurado en contra de la empresa demandada quien ha sido declarada autora de una infracción que ha sido la causa principal y determinante de los daños cuya indemnización se solicita razones que llevan al Tribunal a acoger la demanda en la forma que se determinará mas adelante;

NOVENO: Que, por la demanda deducida en el primer otrosí del escrito fs.7 la actora solicitó el pago de \$600.000.- por daño emergente y \$100.000.- por daño moral pudiendo el tribunal encontrar en la fotocopia de los documentos agregados a fs.1 el primer concepto pedido y que convertido los pesos argentinos a chilenos en la actualidad nos da la suma de \$323.766.- y valorizando la diferencia de lo pagado por el cambio de hotel atendida la diferencia de calidad entre ambos se valorizan en \$200.000.-; en tanto el daño moral solicitado el tribunal lo entiende por la molestia habida tanto por el cambio de hotel como por el cambio de aeropuerto provocando este último, necesariamente, una alteración psíquica provocada por los tiempos en el traslado de un lugar a otro y encontrarse al llegar al aeropuerto que habían perdido por ese concepto el vuelo debiendo comprar pasajes en otra aerolínea;

Y vistos, además, lo dispuesto en la Ley No. 15.231; los artículos 14 y 17 de la Ley 18.287; 165, Ley No. 19.486 y sus modificaciones, 2314 y 2329 del Código Civil y 144 del Código de Procedimiento Civil se declara:

1. Que se acoge la querella de fs. 7 y se condena a DESPEGAR .COM al pago de una multa equivalente a 30 UTM;
2. Que se acoge la demanda deducida en el primer otrosí del escrito de fs. 7 y se condena a DESPEGAR.COM a pagar a doña VICTORIA PAMELA OVALLE CARCAMO la suma de \$ 700.000.-reajustada en la variación que experimente el



Índice de Precios al Consumidor entre la fecha de esta
sentencia y su pago efectivo e intereses corrientes entre la
fecha en que quede ejecutoriado el fallo y su pago efectivo,
con costas;

3.- Remítase copia de esta sentencia al SERNAC

Notifíquese, anótese y archívese.

Dictó esta sentencia don **JUAN ANTONIO GONZÁLEZ CERÓN**
Juez Titular y autoriza doña **PRISCILA ARROYO PÉREZ**
Secretaria Abogada.

