

F. 42
selección
1005

En cuanto a la demanda de indemnización de perjuicios, da por reproducidos los mismos antecedentes de la denuncia, y exige de la demandada las sumas de \$319.087, correspondiente al valor del paquete turístico adquirido a través de **DESPEGAR.COM**, más \$35.000 por concepto de notificación de la demanda, \$50.000 gastado en llamadas reiteradas vía celular y red fija a la demandada, \$50.000 de locomoción y \$10.000 por lo gastado en fotocopias. En cuanto al daño moral, exige el pago de la suma de \$5.000.000, configurado por la imposibilidad de viajar en la fecha pactada y por el tiempo invertido en la solución del problema, demandando la suma total de \$5.464.087.- (cinco millones cuatrocientos sesenta y cuatro mil ochenta y siete pesos).

2.- A fojas 5, consta notificación de las acciones de autos a **DESPEGAR.COM**, representado por **CARLOS CONTRERAS**.

3.- A fojas 44, con fecha 16 de abril de 2013, se lleva a efecto comparendo de contestación y prueba, con la asistencia de la denunciante y demandante **BEATRIZ ROJAS GUTIERREZ**, y de Rodrigo Espina Valdivia, en representación de la denunciada y demandada **DESPEGAR.COM**. La parte denunciante y demandante ratifica sus acciones, y la denunciada y demandante contesta mediante escrito agregado a fojas 14 y siguientes, en el que expone que doña **LORENA SALAS ROMERO** adquirió dos pasajes aéreos de itinerario Santiago - Buenos Aires - Santiago para el día 5 de noviembre de 2012, con retorno para el día 11 de noviembre del mismo año. Posteriormente, a raíz de que la línea aérea Gol dejaría de operar en Chile, se le comunica a las actoras que no es posible realizar la reserva de pasajes para esa fecha, por lo que se les ofrece como solución alterar la fecha del vuelo o la devolución del dinero, siendo esta última opción la elegida por las afectadas. En virtud de esto, afirma que se procedió al reintegro de la totalidad de lo pagado por la mencionada denunciante a la tarjeta de crédito de ésta, con fecha anterior a la presentación de las acciones de autos. Finaliza señalando que su representada no ha incurrido en infracción alguna a las disposiciones de la ley 19.496, y que es la parte denunciante y demandante la que deberá probar este

F. 83
autos y
mes

último hecho y los perjuicios que alega haber sufrido. Por último solicita que la denuncia de autos sea considerada por el tribunal como temeraria conforme al artículo 50 letra e) de la citada ley, con la sanción que conlleva esta declaración.

Como prueba documental, se presenta por la parte denunciante y demandante los siguientes documentos:

1) A fojas 18 a 24, cartolas bancarias de LORENA SALAS ROMEROL, que dan cuenta de los descuentos efectuados y un abono realizado por DESPEGAR.COM.

2) A fojas 25 a 35, documentos relacionados con reclamo interpuesto por BEATRIZ ROJAS GUTIERREZ ante el Servicio Nacional del Consumidor por los mismos hechos que motivaron la denuncia de autos.

Por su parte, la denunciada y demandada acompaña como prueba instrumental los siguientes documentos:

1) A fojas 36, copia de correo electrónico enviado a BEATRIZ ROJAS GUTIERREZ en el que se le informa que el dinero será devuelto en un plazo de 30 a 60 días hábiles.

2) Copia del estado de cuenta de la tarjeta bancaria de LORENA SALAS ROMERO, en la cual se indican los abonos efectuados.

3) Copias que indican cargo a la tarjeta de LORENA SALAS ROMERO y posterior devolución.

4) Transferencia de fondos desde la cuenta corriente de DESPEGAR.COM a la señora LORENA SALAS ROMERO.

5) Copia de mail entre DESPEGAR.COM y María José De La Fuente, en la cual se detallan las devoluciones del dinero.

4.- A fojas 46, la parte denunciada y demandada de DESPEGAR.COM hace observaciones a los documentos presentados en autos por la parte denunciante y demandante, señalando que en las cartolas bancarias acompañadas se observan claramente las restituciones de dinero realizadas a LORENA SALAS ROMERO por parte de DESPEGAR.COM. En cuanto a las denuncias ante el Sernac, observa que sólo se limitan a repetir lo alegado en

autos. Por último, señala que BEATRIZ ROJAS GUTIERREZ no goza de titularidad para reclamar devoluciones, ya que el paquete turístico se pagó con cargo a la tarjeta de crédito de la primera de las nombradas.

5.- A fojas 60, oficio respuesta por parte de Banco Santander Chile, acompañando cartolas de la tarjeta de crédito de LORENA SALAS ROMERO, correspondientes a los meses de agosto a octubre del año 2012, agregadas de fojas 51 a fojas 59 de autos.

6.- A fojas 68, oficio respuesta por parte de Banco Santander Chile, acompañando cartolas de la cuenta corriente de LORENA SALAS ROMERO, correspondientes a los meses de agosto a octubre del año 2012, agregadas de fojas 64 a fojas 67 de autos.

7.- A fojas 70, se decreta autos para fallo, y

CONSIDERANDO:

a) En lo infraccional:

PRIMERO: Que el hecho controvertido de autos es si por el hecho de la cancelación del vuelo contratado por la parte denunciante, la denunciada DESPEGAR.COM restituyó las sumas pagadas a través de la tarjeta de crédito de LORENA SALAS ROMERO, opción que eligió la consumidora por sobre la reprogramación del vuelo cancelado, o si, por el contrario, la denunciada no cumplió con dicha obligación, adeudándole dinero por dicho concepto.

SEGUNDO: Que de las probanzas allegadas al proceso, analizadas conforme a las normas de la sana crítica, especialmente las cartolas bancarias y documentos rolantes a fojas 21, 39, 40, 41 y 58 de autos, es posible establecer a este sentenciador que la denunciada DESPEGAR.COM cumplió con la obligación contraída de restituir las sumas pagadas por la denunciante por el paquete turístico contratado, incluido el monto cancelado por los pasajes aéreos, que asciende a la cantidad de \$199.738.- por lo que nada se debe por este concepto.

f. 74
selección
10/10/12

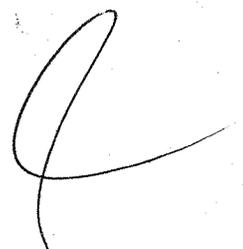
F.75
aceptado y
civico

TERCERO: Que en este orden de cosas, y estimando que el hecho de la cancelación del viaje del que tratan estos autos se debió a un hecho no imputable a la parte denunciada de **DESPEGAR.COM**, y que a raíz de este hecho ésta reintegró las sumas pagadas con antelación por la parte denunciante, no es posible tener por configurada infracción al artículo 23 de la ley 19.496, al no existir negligencia por parte de la denunciada, por lo que la denuncia en esta parte será rechazada.

CUARTO: Que sin embargo, no es posible desconocer que la denunciada **DESPEGAR.COM** no cumplió a con las prestaciones contratadas por la parte denunciante, al no hacerse efectiva la prestación adquirida, esto es, el viaje de ida y retorno desde la ciudad de Santiago hacia Buenos Aires, por lo que, de acuerdo a lo preceptuado en el artículo 20 letra a) de la ley 19.496, que establece la responsabilidad del proveedor por incumplimiento en el caso de que *"el proveedor y consumidor hubieren convenido que los productos objeto del contrato deban reunir determinadas especificaciones y esto no ocurra."*, por lo que, sin perjuicio de lo preceptuado en el artículo 43 del mismo cuerpo legal, la denunciada, como contraparte directa del contrato de prestación de servicios celebrado entre las partes, es responsable por infringir la disposición citada.

b) En lo civil:

QUINTO: Que la parte demandante exige de la demandada **DESPEGAR.COM**, a título de indemnización de perjuicios, las sumas de \$319.087, correspondiente al valor del paquete turístico adquirido a través de la demandada, más \$35.000 por concepto de notificación de la demanda, \$50.000 gastado en llamadas reiteradas vía celular y red fija a la demandada, \$50.000 de locomoción y \$10.000 por lo gastado en fotocopias. En cuanto al daño moral, exige el pago de la suma de \$5.000.000, configurado por la imposibilidad de viajar en la fecha pactada y por el tiempo invertido en la solución del problema, demandando la suma total de \$5.464.087.- (cinco



millones cuatrocientos sesenta y cuatro mil ochenta y siete pesos), más las costas de la causa.

SEXTO: Que en cuanto a la suma demandada por concepto de lo pagado por el paquete turístico contratado, que incluía los pasajes aéreos más la estadía en la ciudad de Buenos Aires, dicha pretensión deberá rechazarse, por estar acreditado en autos que la demandada **DESPEGAR.COM** cumplió con la obligación de restituir dichos valores a la tarjeta de crédito y cuenta corriente de la demandante **LORENA SALAS ROMERO**. En cuanto a lo gastado en los otros ítems, la indemnización por daños también deberá rechazarse por no haber sido acreditados en autos mediante prueba alguna, salvo lo relativo a la notificación de la demanda, lo que no se acogerá por ser parte de lo contemplado en el ítem de costas de la causa.

SEPTIMO: Con todo, y dado el hecho de que la demandante **LORENA SALAS ROMERO** pagó a la demandada las sumas relativas al paquete turístico a través de tarjeta de crédito, en seis cuotas iguales y sucesivas, lo que significó que al valor original del servicio contratado le fueran sumados los intereses inherentes a este tipo de operaciones comerciales, y que ese gasto adicional - que tiene relación directa con el servicio no prestado - no fue cubierto por las restituciones que se le hicieron a la demandante, este tribunal estima que **DESPEGAR.COM** también debe asumir dicho costo, el que según los medios de prueba agregados en autos, asciende a la suma de \$39.489.- (treinta y nueve mil cuatrocientos ochenta y nueve pesos).

OCTAVO: En cuanto al daño moral alegado, configurado por la frustración de la parte demandante de **BEATRIZ ROJAS GUTIERREZ** de no poder efectuar el viaje cuyos pasajes y reservas figuran a su nombre, y según lo prescrito por el citado artículo 3 letra e), que en su enunciado no distingue de quién debe ser la responsabilidad por el incumplimiento de las

f. 70
se leuob 1
2015
E. 1

Q

f. 77
se le
paga de

obligaciones contraídas, en relación al artículo 43 del mismo cuerpo legal, que establece que "El proveedor que actúe como intermediario en la prestación de un servicio responderá directamente frente al consumidor por el incumplimiento de las obligaciones contractuales, sin perjuicio de su derecho a repetir contra el prestador de los servicios o terceros que resulten responsables.", este tribunal establece que el daño moral alegado por la citada demandante debe ser acogido, fijándose éste prudencialmente, en virtud de las facultades legales de los que está investido este sentenciador, en la suma de \$250.000.- (doscientos cincuenta mil pesos).

NOVENO: Que, por haber sido la parte denunciada y demandada vencida en estos autos, deberá pagar las costas de la causa.

CON LO RELACIONADO Y TENIENDO PRESENTE, ADEMÁS, LO DISPUESTO EN LOS ARTÍCULOS 14 Y 17 DE LA LEY N° 18.287, SE RESUELVE:

1) Que se acoge la denuncia por infracción a la ley 19.496 opuesta por la parte denunciante a fojas 1 y siguientes, condénese a **DESPEGAR.COM**, representada por **CARLOS CONTRERAS**, al pago de una multa de 7 UTM (Siete Unidades Tributarias Mensuales) de conformidad a lo establecido en los considerandos Tercero y Cuarto.

Si no pagare la multa dentro de quinto día de notificada, despáchese orden de reclusión nocturna por quince noches en contra de su representante legal, a razón de una noche por cada quinto de Unidad Tributaria Mensual, por vía de sustitución y apremio, y sin perjuicio de lo preceptuado en el artículo 43 de la ley 19.496.

2) Que ha lugar a la demanda civil de fojas 1 y siguientes, condenase a **DESPEGAR.COM**, representada por **CARLOS CONTRERAS**, a pagar a la demandante **LORENA SALAS ROMERO** la cantidad de \$39.489.- (treinta y nueve mil cuatrocientos ochenta y nueve pesos), según lo razonado en el considerando Séptimo, y a la demandante **BEATRIZ ROJAS GUTIERREZ** la cantidad de \$250.000.- (doscientos cincuenta mil pesos), según lo razonado en el

considerando Octavo, sin perjuicio de las acciones que en derecho le correspondan de acuerdo al artículo 43 de la ley 19.496.

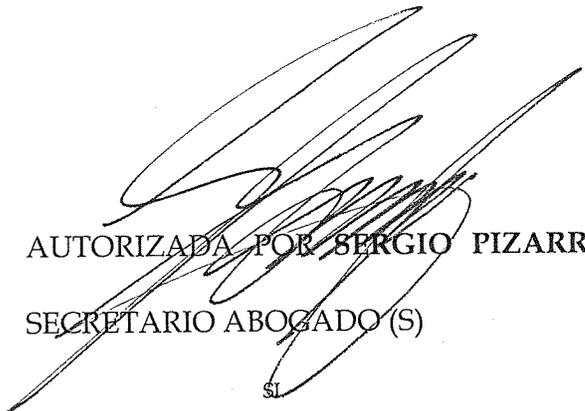
3) Que la denunciada y demandada deberá pagar las costas de la causa.

Notifíquese a las partes y al Servicio Nacional del Consumidor de conformidad a lo dispuesto en el artículo 58 bis de la Ley 19.496, remitiendo copia de esta sentencia definitiva al efecto.

ROL 3599-13



DICTADA POR CLAUDIA DIAZ-MUÑOZ BAGOLINI,
JUEZA (S).



AUTORIZADA POR SERGIO PIZARRO AGUILERA,
SECRETARIO ABOGADO (S)

f. 78
act. 10/10/10



Santiago, once de mayo de dos mil dieciséis.

A fojas 105: téngase presente.

VISTO:

Se reproduce la sentencia en alzada, previa eliminación de los fundamentos Cuarto al Noveno.

Y TENIENDO EN SU LUGAR Y, ADEMÁS, PRESENTE:

Que habiéndose denunciado infracción al artículo 23 de la Ley N° 19.496, argumentándose al efecto que la denunciada, actuando con negligencia en la prestación del servicio brindado a la actora, le causó menoscabo debido a fallas o deficiencias en la calidad de aquel y encontrándose acreditado que ello no aconteció, puesto que el servicio no pudo concretarse a través de la aerolínea en la que se adquirieron los pasajes aéreos por razones exclusivamente imputables a dicha empresa, que hicieron imposible en términos prácticos su exigibilidad, frente a lo cual Despegar.com ofreció a la consumidora la devolución del dinero pagado o bien, la reprogramación del vuelo en una compañía distinta y, habiendo optado ella por lo primero, procedió a efectuarle oportunamente el íntegro reintegro de los valores que le fueron pagados por el servicio; resulta evidente que no concurre en este caso el presupuesto fáctico en que se sustenta la imputación de responsabilidad que dio origen al proceso, toda vez que no resultó justificado el actuar negligente en que se fundamenta el reproche normativo, por lo que debiendo necesariamente desestimarse la denuncia contravencional, carece de asidero lógico entrar siquiera a analizar la existencia de daños que se reclaman tolerados a consecuencia de ella.

Por estas consideraciones y de conformidad, además, a lo previsto en los artículos 32 y siguientes de la Ley N° 18.287, **se revoca** la sentencia apelada de fecha seis de julio del año pasado, escrita a fojas 71 a 78, en cuanto condena a la denunciada al pago de una multa por infracción a la Ley N° 19.496 y hace parcialmente lugar a la demanda civil de indemnización de

F. W. de fe



PODER JUDICIAL
REPUBLICA DE CHILE

perjuicios, con costas; y en su lugar **se declara** que se desestima la denuncia infraccional y que, consecuentemente, se rechaza la íntegramente demanda civil de indemnización de perjuicios, sin costas, por estimar esta Corte que la actora litigó con motivo plausible.

Regístrese y devuélvase.

Policía Local N° 1714-2015.

Pronunciada por la Tercera Sala de esta Il^{ta}. Corte de Apelaciones de Santiago, presidida por el Ministro señor Jaime Balmaceda Errázuriz, conformada por la Ministra señora Maritza Villadangos Frankovich y la Abogada Integrante señora Carolina Coppo Diez.

Autoriza el (la) ministro de fe de esta Il^{ta}. Corte de Apelaciones de Santiago.

En Santiago, a once de mayo de dos mil dieciséis, se notificó por el estado diario la sentencia que antecede.