

**JUZGADO DE POLICIA LOCAL
LA REINA**

Rol: 8485-2016

La Reina, veinticuatro de marzo de dos mil diecisiete.

VISTOS

Querrela infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios de fs. 23 interpuestas por **Claudia Carolina Vega Amengual**, Ingeniero Civil, domiciliada en calle Axel Munthe 7604, comuna de La Reina; presentación de fs. 37 de **Ximena Castillo Faura**, en representación de **Despegar.com Chile SpA.**, ambos domiciliados en Antonio Bellet N° 292 Of. 706 de Providencia; comparendo de estilo de fs. 56; audiencia de percepción de fs. 59; téngase presente de fs. 61; resolución de fs. 65 que dejó los autos para fallos y demás antecedentes del proceso.

CONSIDERANDO

1.- Que, a fs. 23 **Claudia Carolina Vega Amengual**, interpuso querrela por infracción a lo dispuesto en los Arts. 3 letras a) y b), 23 y 43 de la Ley 19.496, en contra de **Despegar.com Chile SpA**, representada legalmente por **Ximena Castillo Faura**, abogado, ambos domiciliados en Antonio Bellet 292 oficina 706, Providencia, toda vez que con fecha 16 de noviembre de 2015 junto a su hermana compró 6 paquetes turísticos, debido a que se encontraban en oferta, signados con el número de compra 71089149, destino Colombia, para viajar con su Marido, dos hijas y su Madre. La fecha de salida era el 4 de marzo de 2016 y la fecha de regreso el día 11 de marzo de 2016. En la solicitud de compra quedaba establecido que se podía cancelar la reserva con fecha tope el 26 de febrero de 2016, no indicando en el correo electrónico, que la cancelación estuviere sujeto a reserva de hotel, no dice nada respecto de los pasajes de avión, no quedando claro que no fueran posibles de cancelar dichos pasajes, lo cual habría incidido en la decisión de compra (Derecho a la información establecido en el Art. 3 letra b) de la Ley del Consumidor). A principios de febrero su Marido fue sometido a una intervención quirúrgica debido a una hernia umbilical compleja, por lo que se encontraba imposibilitado de viajar hasta fines de marzo, en vista de ello hizo efectiva la cláusula de cancelación contenida en el correo electrónico de solicitud de compra, enviado por el proveedor con fecha 26 de febrero de 2016, luego de esto supieron que la cancelación procedía sólo para el hotel y no para los pasajes de avión. Con posterioridad a la adquisición de los paquetes de vacaciones, le enviaron un correo electrónico, informándole que los pasajes de avión no están sujetos a devolución. Contactaron a Despegar.com quien con fecha 29 de febrero de 2016, le informó que no respondían por las políticas individuales de cada proveedor (Avianca en el particular), preguntaron si podían cambiar las fechas de los pasajes para tomar las vacaciones a mediados de 2016, no siendo aceptada, negando responder por los pasajes de avión. Con fecha 29 de febrero de 2016



iniciaron una mediación ante el SERNAC, en que Despegar mantuvo su negativa fundada en la información entregada. Con fecha 28 de marzo de 2016 SERNAC informó que el proceso de mediación ante dicha repartición, no rindió frutos. El proveedor en la información dada con antelación a la adquisición de los paquetes de vacaciones, no es claro, no señala en forma clara que la posibilidad de cancelar la promoción contratada se refiera sólo a la reserva de hotel y no a los pasajes aéreos, por lo que induce a error ya que se infiere que la posibilidad de cancelación es respecto del paquete turístico en su totalidad. No existió una información clara de los términos y condiciones de la oferta.

Por otra parte y en el carácter en que comparece, **Claudia Carolina Vega Amengual**, dedujo demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **Despegar.com Chile SpA**, representada legalmente por **Ximena Castillo Faura Cortés**, toda vez que de los hechos denunciados se derivaron perjuicios, solicitando que se condene a la demandada a pagar la suma de \$ 1.942.848, por concepto de daño emergente y la suma de \$ 2.000.000 por concepto de daño moral o la cantidad que el Tribunal estime mas reajuste, intereses y las costas del juicio.

2.- Que, a fs. 27 rola declaración prestada a través de escrito por **Ximena Castillo Faura**, actuando en representación de **Despegar.com Chile SpA**, señalando que las posibilidades de cambio, devolución o cancelación de los tickets aéreos, a través del pago de una penalidad, diferencia tarifaria u otra, es determinada por cada línea aérea en las regulaciones de los pasajes, las cuales, son debidamente informadas con antelación a la confirmación de la compra al momento de cotizar libremente los servicios ofertados. "En el presente caso, las regulaciones de los tickets no admiten cambios, devoluciones, ni reembolsos"... "porque las condiciones del contrato de transporte aéreo de pasajeros que la denunciante y demandante celebro con Avianca, por intermedio de Despegar.com, no lo permiten. Cualquier excepción a las condiciones de dicho contrato, solo puede ser definida de común acuerdo por las partes de ese contrato, del cual no forma parte Despegar.com, a saber, solo puede ser definida por la pasajera y la aerolínea".

3.- Que, a fs. 57 rola acta de comparendo de estilo celebrado con asistencia de Claudia Vega Amengual, asistida por su abogado Ignacio Aguilera Contador, y Raúl Lyng Ivanschitz apoderado en representación de Despegar.com Chile SpA.

La parte de Claudia Vega Amengual, ratificó sus acciones deducidas en autos.

La parte de Despegar.com Chile SpA, contestó la querrela infraccional y la demanda civil de indemnización de perjuicios, a través de escrito que rola a fs. 42, el que se tuvo como parte integrante del acta de comparendo.

Contestación de la querrela infraccional: solicita su total rechazo con costas toda vez que los hechos en que se fundan no constituyen incumplimiento por su parte, en consecuencia, no existe infracción. Despegar.com sólo desarrolla su actividad en forma electrónica a través de su sitio www.despegar.cl; a través de la autogestión, el consumidor navega por el sitio informándose para tomar la decisión de compra, que se encuentra debidamente enseñado en "Términos y



condiciones de Despegar.com" que forma parte del sitio web. El documento " TERMINOS Y CONDICIONES COMPRA ONLINE", que se acompañó y rola a fs. 1, señala: "VI. UNA VEZ CONFIRMADA UNA RESERVA ¿PUEDO ANULARLA O CAMBIARLA?. SI LO HAGO ¿TENGO COSTOS ASOCIADOS? Al igual que las condiciones que regulan la prestación de los servicios finales, la forma de proceder y los términos que rigen en caso de anulaciones o cancelaciones por desistimiento o cambio de decisión del consumidor; también son determinadas por los proveedores, finales. Revíselas antes de reservar, recuerde que hay servicios que no admiten, cambios, ni anulaciones (cancelaciones) y otros que, si bien podrían admitirlo, condicionan su procedencia al pago de una penalidad." "Le hacemos presente que en caso de anulación de reservas confirmadas, el cargo por servicio no está sujeto a reintegro, ya que corresponde a un servicio efectivamente prestado por Despegar.com, el que es diferente del servicio contratado con el proveedor final." Las condiciones de compra se informan con claridad y de manera oportuna y veraz en el sitio web, por lo que el consumidor debió informarse, dando cumplimiento a lo dispuesto en el Art. 3 letra b) de la Ley N° 19.496. "El correo electrónico, reitera las políticas de cancelación antes ya informadas en el sitio web, siguiendo un orden lógico, primeramente señala VUELO, el cual contiene los datos ida y vuelta, luego se refiere al HOTEL, el cual contiene sus propios datos, uno de los cuales se refiere precisamente a la cancelación del Hotel, que expresa: Política de cancelación " Puede cancelar o realizar cambios sin cargo hasta el 26/02//2016. Tendrá una penalidad de 1 noche/s a partir del 26/02/2016 a las 17:00 hasta el 04/03/2016 a las 17:0, Si no se presenta (No show) el costo será de 1 noche/s." Todos los horarios están expresados en su hora local.", este último texto transcrito se refiere a las políticas de cancelación de hotel, no a las de cancelación de vuelos.

No existe infracción a lo dispuesto por la letra a) del Art. 3 de la Ley N° 19.496, toda vez que el consumidor siempre tuvo la libertad de elegir el servicio contratado, si hubiese querido un servicio que autorizara cancelación, habría contratado otro distinto que lo contemplara.

No se ha infringido lo dispuesto por la letra b) del Art. 3 de la Ley N° 19.496, toda vez que Despegar.com cumplió con el deber de informar de manera veraz y oportuna. "la insatisfacción del consumidor se ha producido exclusivamente por negligencia inexcusable y en infracción al deber de informarse responsablemente que pesa sobre el propio consumidor."

No se ha infringido lo dispuesto por el Art. 12 A de la Ley N° 19.496, "..... y se respetó a cabalidad el artículo 1545 del Código Civil dado que es el propio consumidor el que selecciona, introduce y confirma todos los datos necesarios para generar la compra, pesando sobre éste el deber de informarse responsablemente sobre las condiciones que aplican a su reserva y así cumplir con sus obligaciones contractuales."

No se ha infringido lo dispuesto por el Art. 23 de la Ley N° 19.496. quien ha obrado en forma negligente es el actor quien no ha cumplido con su deber de informarse.

Contestación de la demanda: solicita que sea rechazada en todas sus partes con costas, dando por reproducidos los fundamentos de hecho y de derecho dados en la contestación de la querrela infraccional.



El Art. 32 de la Ley del Consumidor contempla el derecho a ser indemnizado de todo perjuicio que se sufra, no existiendo en la especie los requisitos necesarios para dar lugar a dicha indemnización.

La parte demandada no ha causado ninguna clase de perjuicios, es el actor quien se ha expuesto imprudentemente al daño. La buena fe en la ejecución de los contratos obliga no sólo a lo que expresamente se señala en ellos, sino que también a lo que a todo elemento que deriva de su naturaleza o que por la Ley o la Costumbre, se entienda pertenecerles. "Despegar.com gestionó la reserva que el propio actor solicitó y confirmó, todo lo anterior con estricto apego a los términos y condiciones contractuales, por lo que enfáticamente afirmamos que no existe daño que reparar imputable a nuestra parte."

En cuanto a la indemnización del daño moral, el actor sita al jurista Pablo Rodríguez G. "...., el daño moral en sede contractual sólo es indemnizable en la medida que tenga un efecto reflejo e indirecto en alguno de los demás tipos de daños patrimoniales aceptados expresamente (daño emergente y lucro cesante). "Párrafo especial merece el daño moral en el ámbito de la responsabilidad contractual. A la inversa de lo que sucede en el campo de la responsabilidad extracontractual, en que impera el principio en el artículo 2329 del Código Civil sobre la reparación integral del daño...", por lo que la defensa estima que en la especie no existe daño moral que reparar. No se ha acreditado algún tipo de dolor o afección de tipo espiritual o psicológica que radiquen de alguna forma en merma de las capacidades laborales o sociales del actor.

PRUEBA DOCUMENTAL:

La parte de Claudia Vega reiteró con citación, los siguientes documentos:

- a) Impresión de correo electrónico sobre solicitud de compra de fecha 16 de noviembre de 2015, a fs. 1.
- b) Copia simple de Boucher de pasajes aéreos, a fs. 06.
- c) Copia simple de correo electrónico de solicitud de cambio de datos de fecha 26 de febrero de 2016, a fs. 09.
- d) Copia simple de correo electrónico de negación de solicitud de cambio de datos, de fecha 29 de febrero de 2016, a fs. 11.
- e) Copia simple de expediente de mediación realizado ante SERNAC, a fs. 13.
- f) Copia simple de certificado médico, a fs. 22.

La parte de despegar.com, reiteró con citación los documentos acompañados por la actora y, por otra parte acompañó con citación, copia simple de Los Términos y Condiciones de despegar.com que se encuentra en la página web de la proveedora, cuyo link es http://comercial.despegar.com/cl/terminos-y-condiciones-de-compra-online/?_ga=1.40821350.596800864.1481821685.

DILIGENCIAS O PETICIONES:

La actora solicitó tener a la vista la página web www.despegar.cl, para efectos de lo establecido en el art. 12 letra a inc. 2º de la Ley 19.496, dándose ha lugar a la solicitud por resolución de fs. 58, que citó a audiencia de percepción de documentos para tal efecto.

4.- Que, a fs. 59 rola acta de percepción de documentos, celebrada con asistencia de Ignacio Aguilera Contador apoderado en representación de



Claudia Vega Amengual; Raúl Lyng Ivanschitz apoderado en representación de Despegar.com.

Se realiza la diligencia a través de un computador aportado por la actora. Se ingresó al sitio web www.despegar.cl, que luego se transforma en .com. En su página de inicio muestra diversas ofertas de vuelos, hoteles y paquetes turísticos, señalando la actora que "No adquirió directamente los pasajes a través de esta página web, sino que a través del Ciber Mondai".

Al final de la página web pueden apreciarse "Los Términos y Condiciones", se hace click sobre el link, abriéndose, le indican al consumidor como comprar. En su punto quinto señala, que respecto del derecho a retracto conforme a lo dispuesto por el art. 3 bis letra b de la Ley N° 19.496, en las compras a distancia, efectuadas por nuestro intermedio (Despegar.com), no opera el derecho a retracto. En su punto sexto, se plantea la posibilidad de anular o cambiar la reserva y los costos asociados que ello conlleve. Estableciéndose también que quedan sujetos a las políticas determinadas por los proveedores finales, entendiéndose por tales las líneas aéreas en particular, en caso de anulación de reservas confirmadas el cargo por servicio no está sujeto a reintegro toda vez que corresponde a un servicio efectivamente prestado por cddespegar.com, diferente al contratado con el proveedor final.

5.- Que, a fs. 61 rola presentación de **Ignacio Aguilera Contador**, abogado en representación de la actora, haciendo presente al Tribunal que Despegar.com no entrega información completa ya que si lo hace respecto del alojamiento pero no respecto de los pasajes aéreos. *"La ley no la exime por ser intermediaria de dar información veraz y completa de los servicios ofrecidos. Es más, si uno se remite a los términos y condiciones que su página web contiene, solo se refiere a sus políticas como intermediario desvinculándose de cualquier responsabilidad respecto de los proveedores finales, siendo su obligación mínima informar al menos de manera general respecto a dichas políticas al momento en que una persona contrata cada servicio aéreo que la demandada ofrece"*.

6.- Que, a fs.65, sin que existieran diligencias pendientes, se decretó autos para fallo.

7.- Que, atendido el mérito de la querrela infraccional de fs.23; declaración de fs. 27; prueba rendida y demás antecedentes del proceso, apreciados en su conjunto conforme a las reglas de la sana crítica, resulta posible para este sentenciador determinar:

1.- Que con fecha 16 de noviembre de 2015 la Sra. Claudia Carolina Vega Amengual adquirió a través del sitio web de la proveedora Despegar.com, 6 paquetes turísticos para Colombia, cuyo vuelo tenía fecha de salida 4 de marzo de 2016 y regreso el día 11 de marzo de dicho año.

2.- Que debido a problemas de salud de su Marido, se vio impedida de viajar por lo que se comunicó con la proveedora, siendo informada que la cancelación no procedía respecto de los pasajes de avión.



Analizado los antecedentes allegados al proceso, en especial la documentación denominada Términos y Condiciones Compra On Line, acompañada por la defensa y tenida a la vista por el Tribunal en la audiencia de percepción, se desprende con claridad que el proveedor en cuestión informa en su plataforma web como operar en ella y adquirir los servicios que ofrece. Por otra parte, respecto de la cancelación indica:

“VI. UNA VEZ CONFIRMADA UNA RESERVA ¿PUEDO ANULARLA O CAMBIARLA?. SI LO HAGO ¿TENGO COSTOS ASOCIADOS? Al igual que las condiciones en que se prestan los servicios de transporte o alojamiento, la forma de proceder y las condiciones que rigen en caso de anulaciones por desistimiento o cambio de decisión del consumidor, también son determinadas por los proveedores finales. Estas condiciones están disponibles para su consulta en nuestra página o en nuestro Call Center 24848484. Revíselas antes de reservar, recuerde que hay servicios que no admiten, cambios, ni anulaciones (cancelaciones).

Le hacemos presente que en caso de anulación de reservas confirmadas, el cargo por servicio no está sujeto a reintegro, ya que corresponde a un servicio efectivamente prestado por Despegar.com, el que es diferente del servicio contratado con el proveedor final.

La postergación o adelanto de las fechas estipuladas en cada caso, se rigen por las modalidades, condiciones y disponibilidad de los distintos prestadores finales de servicios, debiendo tener presente que ello puede significar el pago de una penalidad al prestador final.”

En el caso de marras, la Sra. Vega debió informarse de las condiciones dadas por el proveedor Despegar.com, transcritas, lo cual es de fácil acceso en el sitio web y disponible al público, de esta forma al contactar la línea aérea en que se trasladaría a Colombia, hubiera sabido si era posible cancelar o cambiar la fecha de sus ticket's, por lo que no es posible atribuir responsabilidad a la agencia de viajes, respecto de estos hechos.

La información dada por Despegar.com es clara en relación a lo anterior, no se aprecia negligencia en el servicio prestado, por lo que a juicio de este tribunal, y atendido la prueba rendida, no es posible determinar la existencia de infracción a las normas indicadas por la actora en su libelo de querrela, razón por la cual la acción infraccional contenida en ella será desestimada.

8.- Que, conforme a lo resuelto precedentemente este Tribunal **negará lugar a la demanda** civil de indemnización de perjuicios de fs. 23 y siguientes, por no encontrarse acreditadas las supuestas infracciones a la ley sobre Protección a los Derechos del Consumidor y sin existir una relación de causalidad entre ellas y los perjuicios cuya reparación la actora pretende, y

TENIENDO PRESENTE



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

RESUELVO

1.- Que **no ha lugar** a la querrela infraccional de fs. 23 deducida en contra de **Despegar.com Chile SpA**, por las razones expresadas en el considerando séptimo de este fallo.

2.- Que, **no ha lugar** a la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta a fs. 23 y siguientes en contra de **Despegar.com Chile SpA**, por las razones expresadas en el considerando octavo de este fallo.

3.- Que, **Cada parte pagará sus costas.**

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

Rol: 8485-2016

**PRONUNCIADA POR JOSE MIGUEL NALDA MUJICA
JUEZ (S).**

**AUTORIZA JOSE MANUEL FLORES BURGOS.
SECRETARIO (S).**

