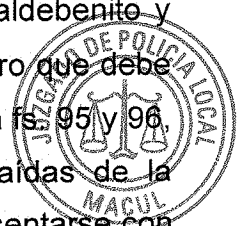


RoI N° 25.689-2017 P.-

MACUL, a veinticuatro de Julio de dos mil diecisiete.-

VISTOS Y TENIENDO PRESENTE:

A fs. 1 y siguientes, querella infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios por infracción a la Ley N° 19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, deducida por MIREYA VENEGAS VALDEBENITO en contra de LATAM representada legalmente por JUAN CARLOS MENCIO, y en contra de DESPEGAR.COM representada legalmente por DIRK DUSAN ZANDEE MIDOVIC; a fs. 6, fotocopia simple de Estado de Cuenta Internacional de Tarjeta de Crédito emitida por BancoEstado a nombre de MIREYA VENEGAS de fecha 10.01.2017; a fs. 7, fotocopia simple de Información de Tu Pasaje emitido por Latam Airlines a nombre de Mireya Venegas; a fs. 8 y siguientes, fotocopia simple de correos electrónicos de boarding pass correspondiente a Carolina Pérez y a Mireya Venegas; a fs. 14, 14 vta. y 15, declaración indagatoria de MIREYA VENEGAS VALDEBENITO, C.I. N° 7.471.363-7, nacional, chilena, edad 60 años, divorciada, administrativo municipal, domiciliada en Juan Guzmán Cruchaga N° 3915, Macul; escrito de fs. 16 y 17; presentación de fs. 23 y 24; escrito de fs. 41 y siguientes; escrito de fs. 57 y siguientes; a fs. 70, 70 vta., y 71, acta de comparendo de contestación y prueba; a fs. 72 y siguientes, copia simple de Condiciones Aplicables al Contrato de Transporte Aéreo de Pasajeros y Equipaje emitido por Lan; a fs. 78, copia simple de Resumen del caso N° reclamo 198489 de la Sra. Mireya Venegas; a fs. 79, copia simple del Ticket Electrónico de la Sra. Carolina Pérez Venegas; a fs. 80, copia simple de carta de fecha 26.12.2016 remitida a la Sra. Venegas Valdebenito; a fs. 81 y siguientes, copia simple de la información entregada por Latam a través de su plataforma electrónica en la cual se informa a sus pasajeros respecto del servicio de buses ofrecidos entre los aeropuertos de Sao Paulo; a fs. 85 y siguientes, copia simple de las comunicaciones entre Latam y la Sra. Venegas Valdebenito; a fs. 88 y 89, copia simple de los Términos y Condiciones de compra on line de Despegar.com; a fs. 90 y siguientes, copia simple de la Confirmación de Compra de las pasajeras Mireya Venegas Valdebenito y Carolina Andrea Pérez Venegas llamada "Gracias por elegir Despegar.com"; a fs. 93, copia simple del E-Ticket de Despegar.com correspondiente a doña Mireya Venegas Valdebenito y Carolina Andrea Pérez Venegas el cual constata y recuerda al pasajero que debe presentarse en el aeropuerto con tres horas de anticipación al vuelo; a fs. 95 y 96, copia simple de las Preguntas y Respuestas más frecuentes extraídas de la página de internet de Latam la cual informa al pasajero que debe presentarse con



tres horas de anticipación al vuelo en caso de vuelos internacionales; a fs. 97 y siguientes, copia simple de los Derechos y Obligaciones del pasajero provenientes de la Junta Aeronáutica Civil; resolución de fs. 103; demás antecedentes y;

CONSIDERANDO:

EN LO INFRACCIONAL:

1.- Que a fs. 1 y siguientes, rola querella por infracción a la Ley N° 19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, deducida por MIREYA VENEGAS VALDEBENITO en contra de LATAM representada legalmente por JUAN CARLOS MENCIO, y en contra de DESPEGAR.COM representada legalmente por DIRK DUSAN ZANDEE MIDOVIC, que puso en conocimiento del Tribunal infracción al artículo 3 letra b), c) y d) de la Ley N° 19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, en razón de que los querellados no le informaron en forma debida y oportuna las condiciones del vuelo en lo referido al cambio de aeropuerto en la ciudad de Sao Paulo, y de sentirse discriminada por su nacionalidad al no poder ser debidamente informada de las condiciones, de los cambios y de las instrucciones por el personal de tierra en los aeropuertos de Brasil. A ello se suma el hecho de no tener seguridad alguna en el servicio que adquirió y que luego no le fue otorgado, pues al dejarlo abajo del vuelo de retorno, debió incurrir en cuantiosos gastos para poder regresar a su país, un día y medio después del programado, debiendo incurrir en gastos en un hotel en Río de Janeiro, alimentación y transportes.

2.- Que a fs. 14, 14 vta., y 15 rola declaración indagatoria de MIREYA VENEGAS VALDEBENITO quien exhortada a decir la verdad expone que, en el mes de Octubre del año 2016 compró en el portal web de despegar.com, dos pasajes aéreos ida y vuelta para su hija Carolina Pérez y su persona, tramo ida Santiago - Chile a Buzios – Brasil con escala en Sao Paulo, para llegar al aeropuerto de Río de Janeiro y de ahí dirigirse en tierra hasta Buzios, y tramo regreso Buzios – Brasil a Santiago de Chile en tierra de Buzios a Río de Janeiro, para tomar el vuelo en esta última ciudad con escala en Sao Paulo y de ahí hasta Santiago, viaje programado para el mes de Diciembre del año 2016 con la finalidad de celebrar su cumpleaños número 60, operador aéreo Latam, lo cual incluía estadía de 5 días y 4 noches en un hotel de Buzios y el arriendo de un vehículo por esos cinco días, todo este paquete por la suma de \$ 700.000.- Para tales efectos, canceló dicha suma a través de su tarjeta de crédito Mastercard del BancoEstado del cual ella es la titular. Es así como el día 06 de Diciembre del año 2016 se embarcaron de acuerdo a lo planificado desde el aeropuerto de Santiago de Chile hasta el aeropuerto de Sao Paulo para hacer la escala, lugar al cual

llegaron a las 08:00 A.M. debiendo esperar 5 horas para embarcarse hacia el aeropuerto de Río de Janeiro; al llegar a Sao Paulo se acercó al mesón de Latam para preguntar donde podía dejar las maletas y no andar con ellas las cinco horas en cuestión, frente a lo cual la funcionaria a cargo le señaló a ella y a todos los pasajeros del vuelo que "no puedo recibir las maletas ya que ustedes tienen que cambiar de aeropuerto". Frente a esa situación que desconocía en su totalidad, ya que jamás le informaron previamente que debía cambiar de aeropuerto para volar hacia Río de Janeiro, les señalaron que todos los pasajeros en tránsito debían bajar al subterráneo -3 y que ahí habrían buses de cortesía que los llevarían al otro aeropuerto; sin embargo y atendido que habían muchos pasajeros en la misma condición con más de 50 maletas, es que decidió junto con otros cinco pasajeros chilenos, tomar un taxi hacia el otro aeropuerto de Sao Paulo. Que tras costear entre todos el taxi y demorarse éste más de una hora y media en llegar a dicho aeropuerto para hacer la combinación respectiva, se percataron que habían perdido la combinación, por lo que personal de Latam los ubicó en otro vuelo y finalmente llegaron a Río de Janeiro. Que tras llegar al aeropuerto de Río de Janeiro, advirtió que el automóvil que había arrendado en el paquete con Despegar.com estaba en otro aeropuerto, por lo que tuvo que esperar dos horas aproximadamente hasta que le llevaran el automóvil hasta el aeropuerto en donde estaba. Que luego de llegar dicho vehículo se trasladaron junto a su hija a Buzios en donde permanecieron cinco días y cuatro noches en el hotel contratado. Que el día 11 de Diciembre de 2016 debían retornar a Chile, por lo que el vuelo que salía desde el aeropuerto de Río de Janeiro hacia el aeropuerto de Sao Paulo para hacer la conexión y de ahí partir a Santiago de Chile estaba programado a las 18:35 horas, por lo que llegaron al aeropuerto de Río de Janeiro a las 17:00 horas; que tras hacer todos los trámites en el mesón de Latam, una ejecutiva de dicha línea que se encontraba ocupada atendiendo a dos parejas de brasileiros con problemas para abordar, a quien le insistieron que las atendiera, les señaló que habían llegado tarde para abordar el vuelo, a lo que le respondió que eso no era posible ya que las pantallas del aeropuerto indicaban última llamada, en donde además tenían asignados sus asientos por el chek in del sistema (que previamente lo había realizado), y que habían llegado con más de una hora de anticipación a la partida del vuelo (considerando que para los vuelos nacionales sólo basta una hora de anticipación para hacer el abordaje respectivo). Que frente a esta situación, la funcionaria de Latam se paró y se fue, y al volver a los diez minutos, les dijo que los acomodaría en otro vuelo a las 21:00 horas, pero que para eso tenían que comprar dos pasajes por la suma de \$ 1.400.000.- para su hija y su persona, a lo que le indicó que sólo tenían \$ 600.000.- pesos chilenos en



dólares y que no les alcanzaba; no obstante lo anterior, dicha funcionaria se retiró del lugar y las dejó solas, sin que Latam ni Despegar.com les diera alguna solución frente a lo sucedido. Que frente a esta situación, con su hija se fueron a un hotel a pasar la noche, en donde además realizó todas las gestiones necesarias para que un amigo le comprara los dos pasajes tramo Río de Janeiro – Brasil a Santiago – Chile, pasajes cuya suma ascendió a los \$ 797.066.- aproximadamente, lo cual fue costado por su persona al igual que el costo en el hotel en Río de Janeiro en el que tuvo que estar hasta lograr volver a Chile; es así como el día 13 de Diciembre de 2016 lograron junto a su hija abordar el vuelo vía Latam desde Río de Janeiro – Brasil a Santiago – Chile en vuelo directo. Que al llegar a Chile realizó los reclamos respectivos en Despegar.com y en Latam, empresas que jamás le dieron solución alguna frente a lo sucedido en Brasil, además de realizar un reclamo en el Sernac del cual tampoco tuvo una respuesta satisfactoria ni solución a su favor.

3.- Que a fs. 16 y 17 rola declaración indagatoria por escrito por parte de Ximena Castillo Faura en representación de DESPEGAR.COM CHILE SpA. quien expone que, la querella carece de fundamento y no existe ninguna infracción, en consideración a que los hechos que alude la querella, luego la demanda, derivan de situaciones que no constituyen incumplimiento de ninguna clase por parte de Despegar.com. Por ende, se probara que no existe infracción alguna por parte de esta última y consecuentemente tampoco derecho del usuario a ser indemnizado por esta querellada, ya que si experimentó algún menoscabo, aquel no es atribuible a ninguna acción u omisión de Despegar.com Chile SpA.

4.- Que a fs. 23 y 24 rola declaración indagatoria por escrito por parte de Carlos Stevenson Valdés en representación de LATAM AIRLINES GROUP S.A. quien expone que, la querellante tenía comprado pasajes entre la ciudad de Santiago y Buzios, haciendo conexión en la ciudad de Sao Paulo, es del caso, que el vuelo de la actora con destino a Buzios operaba en un terminal destinado a vuelos nacionales que es diferente al terminal internacional al cual llegó su vuelo desde Chile, existiendo buses de cortesía dispuestos por los aeropuertos que trasladan a los pasajeros de un aeropuerto a otro. Cabe señalar que la actora adquirió sus pasajes a través de Despegar.com, siendo responsabilidad de ésta entregar la información de los distintos aeropuertos como del traslado entre los mismos. En cuanto a la denegación del embarque, según los registros de Latam, la querellante se habría presentado a la puerta de embarque una vez que el vuelo estaba cerrado y por tanto, no fue posible embarcarla. Sobre el particular, el artículo 2.8 del Contrato de Transporte Aéreo dispone que, “todo pasajero que no

se presente a viajar o que llegue tarde para su embarque y/o chequeo en el vuelo correspondiente (check-in) perderá su billete, o podrá revalidarlo para otra fecha, si lo permite la tarifa pagada de acuerdo a lo convenido en el billete. De esta manera, es responsabilidad exclusiva del pasajero el presentarse oportunamente al embarque, estableciendo que el incumplimiento de tal obligación implicará la pérdida del pasaje.

5.- Que a fs. 70, 70 vta., y 71, rola acta de comparendo de contestación y prueba, con la asistencia del apoderado de la parte querellante y demandante de MIREYA VENEGAS VALDEBENITO, abogado CRISTOPHER ESPINOZA MEZA, del apoderado de la parte querellada y demandada de LATAM AIRLINES GROUP S.A., abogado GUILLERMO BOFILL FERRETTI; y del apoderado de la parte querellada y demandada de DESPEGAR.COM, abogado RAUL LYNG IVANSCHITZ.

La parte querellante y demandante de MIREYA VENEGAS VALDEBENITO ratifica en todas sus partes la querella infraccional y demanda civil deducida a fs. 1 y siguientes.

La parte querellada y demandada de LATAM AIRLINES GROUP S.A., contesta la querella infraccional y demanda civil de autos argumentando que, respecto a los hechos relatados en relación con el viaje hacia Brasil y la situación derivada del cambio de aeropuerto, se señala que Latam no ha tenido responsabilidad o participación alguna en los mismos, toda vez que se trata de una compra efectuada a través de Despegar.com y no a través de Latam.com. En efecto, la querellante adquirió a través del sitio web www.despegar.com un paquete turístico que consistía en pasajes aéreos, arriendo de vehículo y hotel, razón por la cual la primera y única responsable de entregar la información a la actora de los detalles del viaje, y especialmente de los aeropuertos desde los que operaban los vuelos, era Despegar.com. Es así como dicha información sí es entregada por Despegar.com a través de su página web en el proceso de compra, por lo que la única responsable del desconocimiento de la misma es la actora de informarse detalladamente de las características del vuelo que estaba adquiriendo. Respecto a lo señalado por la Sra. Venegas respecto a que entre el vuelo en que llegó a Sao Paulo y el vuelo que la trasladaría a Río de Janeiro tenía una escala de cinco horas y que el traslado en taxi al aeropuerto donde debía abordar dicho vuelo se demoró una hora y media y que a pesar de ello habría perdido el vuelo a Río de Janeiro, resulta curioso, ya que no se puede entender que teniendo cinco horas de escala y que en el traslado entre un aeropuerto y otro, no haya llegado a la hora de embarque del siguiente vuelo. En cuanto a los buses de traslado entre los aeropuertos de la ciudad de Sao Paulo, Latam pone a



disposición de todos sus pasajeros buses para transportarlos específicamente entre un aeropuerto y otro, teniendo un bus que opera cada una hora. Es del caso que dichos buses son gratuitos, limitados y por orden de llegada de los pasajeros, y además Latam no se hace responsable por el tiempo de duración del trayecto entre los aeropuertos; por ese motivo, el uso del servicio no garantiza que se llegue a tiempo al vuelo, ya que se trata de un transporte que opera las horas y no está asociado a vuelo alguno. Por tal motivo, Latam mantiene dicho servicio constantemente para evitar este tipo de situaciones y sin embargo fue la misma actora quien decidió no tomarlo y trasladarse por su propia cuenta al aeropuerto donde debía embarcarse en su vuelo a Río de Janeiro. En lo que respecta al problema en el trayecto de regreso a Santiago, la única razón por la cual Latam no pudo embarcar a la actora fue porque ésta junto a su hija habrían llegado con retraso al embarque del vuelo y solo llegaron cuando el vuelo estaba cerrado. Por lo anterior, es que ejecutivos de Latam habrían buscado todas las alternativas posibles para poder ayudar a la actora y se le ofreció embarcarla en el siguiente vuelo disponible, pero necesariamente debía comprar un nuevo pasaje ya que los pasajes de ésta no admitían cambios. Que la Sra. Mireya Venegas señaló que habría llegado al aeropuerto de Río de Janeiro a las 17:30 horas, lo que no es efectivo, ya que según informaciones de Latam, ésta arribó al counter de Latam en el aeropuerto de Río de Janeiro a las 18:00 horas aproximadamente. En efecto, el vuelo que trasladaría a la actora entre Río de Janeiro y Sao Paulo tenía hora de salida a las 18:35 horas, por lo que el vuelo se cerró a las 17:50 horas, exactamente 40 minutos antes del inicio de las operaciones de vuelo, y la actora con su hija, habrían llegado a la puerta de embarque con posterioridad a esa hora, aproximadamente a las 18:00 horas, es decir cuando el vuelo ya estaba cerrado y no admitía pasajeros. Por tal motivo, es que le ofreció a la actora reubicarla en el vuelo siguiente disponible, previo pago de un nuevo pasaje, ya que no era posible ubicarla en su vuelo original. Cabe señalar que la relación entre la actora y Latam se rige por las normas del contrato de transporte aéreo celebrado entre las partes, el cual en su artículo 2.8 dispone que "Todo pasajero que no se presente a viajar o que llegue tarde para su embarque y/o chequeo en el vuelo correspondiente (check-in) perderá su billete, o podrá revalidarlo para otra fecha, si lo permite la tarifa pagada de acuerdo a lo convenido en el billete. De esta manera, es responsabilidad exclusiva del pasajero el presentarse oportunamente al embarque, estableciéndose que el incumplimiento de tal obligación implicará la pérdida del pasaje. Además es un hecho conocido que es necesario llegar a los vuelos nacionales con dos horas de anticipación y a los internacionales con tres horas de anticipación. Adicionalmente, en el aeropuerto Latam tiene avisos que

dan cuenta del tiempo con el cual se cierra el vuelo antes del inicio de las operaciones y que no se embarcará a los pasajeros que llegue con posterioridad. En definitiva, es una obligación del pasajero el presentarse oportunamente a su vuelo, conforme al horario del vuelo. Respecto a la demanda civil de indemnización de perjuicios, cabe señalar que ésta resulta improcedente por cuanto en la especie no existe ni se ha producido infracción alguna a las normas de la Ley 19.496 ni a las normas del contrato de transporte aéreo.

Por otro lado, la parte querellada y demandada DESPEGAR.COM, contesta la querella infraccional y demanda civil de autos argumentando que, respecto a los hechos relatados, dicha parte desconoce el por qué la querellante se dirige hacia ella, toda vez que fue la misma querellante la que indica que fue la aerolínea Latam la que le denegó el embarque, a que le indicó que deberían tomar un bus y cambiar de aeropuerto, etc., y no Despegar.com, figurando esta última en los hechos por el solo hecho de ser intermediaria en el contrato de transporte aéreo (en la que no es parte del contrato en sí mismo), pero la querellante jamás indicó que haya intentado buscar alguna solución durante el trayecto con Despegar.com, la que reconoce que sólo presentó un reclamo formal a Latam, no así con Despegar.com. De ese modo, la querella carece de fundamento ya que no existe infracción alguna, en razón de que los hechos que alude la querella, luego la demanda, derivan de situaciones que no constituyen incumplimiento de ninguna clase por parte de Despegar.com; de hecho, si es que se le ha producido a la querellante demandante algún inconveniente e incluso perjuicio, aquello no es más que consecuencia del retraso de la propia actora de autos y una posterior denegación de embarque de la empresa transportista Latam. Es a esta última como empresa transportista a la que el Código Aeronáutico le adjudica responsabilidad en caso de denegación de embarque según lo establece su artículo 127, ya que son las empresas transportistas las que tienen los medios para efectuar el servicio contratado en si mismo, y son las que perciben el precio de venta, lo que es debida y oportunamente informado en los términos y Condiciones de Compra online. Es así como Despegar.com sólo percibe un pago por los servicios prestados, esto es intermediar entre el futuro comprador y la empresa transportista. Una vez realizada la compra, a Despegar.com le cabe el deber de auxiliar al pasajero y gestionar en cualquier tipo de solicitud que se presente ante la empresa transportista escogida. En consecuencia, Despegar.com es un mandatario de las partes, las cuales buscan a través de éste celebrar un contrato de transporte. Despegar.com recauda el precio, retiene sólo lo que le corresponde por el servicio prestado y posteriormente apoya en la búsqueda de soluciones cuando se presentan inquietudes o inconvenientes, pero en ningún



caso es parte del contrato en comento y así lo dispone el artículo 126 del Contrato de Transporte Aéreo. Es así como Despegar.com cumplió cabalmente con sus obligaciones al gestionar directamente la compra de los tickets con el proveedor dueño de estos, a saber, Latam, quien en la práctica es la aerolínea dueña y emisora de los tickets aéreos. No obstante lo anterior, cabe señalar que en la parte inferior del ticket aéreo se le recuerda al pasajero que debe presentarse en el aeropuerto con tres horas de antelación a la salida del vuelo; Latam informa a los pasajeros que las autoridades deben verificar la identidad del viaje y la legalidad del equipaje que éste porta, es por eso que la tarjeta de embarque indica claramente la hora límite (tres horas para vuelos internacionales) para presentarse en el aeropuerto, hecho recordado por Despegar.com. En conclusión, el caso en disputa gira en torno a la denegación de embarque producido en el trayecto Río de Janeiro – Sao Paulo producto de un retraso confesado por la querellante, hechos en los cuales Despegar.com no tiene injerencia alguna, tanto en la denegación de embarque como en el retraso de la actora de autos. Respecto a la demanda civil de indemnización de perjuicios, se hace presente que Despegar.com no tiene ninguna responsabilidad imputable en los hechos, así como tampoco tiene la obligación alguna de responder por los eventuales perjuicios causados a la actora.

6.- Que la parte querellante de MIREYA VENEGAS VALDEBENITO para acreditar su versión en los hechos acompañó a fs. 6, fotocopia simple de Estado de Cuenta Internacional de Tarjeta de Crédito emitida por BancoEstado a nombre de MIREYA VENEGAS de fecha 10.01.2017; a fs. 7, fotocopia simple de Información de Tu Pasaje emitido por Latam Airlines a nombre de Mireya Venegas; y a fs. 8 y siguientes, fotocopia simple de correos electrónicos de boarding pass correspondiente a Carolina Pérez y a Mireya Venegas; documentos que puestos en conocimiento de la contraria, fue objetado por la parte contraria de LATAM AIRLINES GROUP S.A. el documento acompañado a fs. 7 de autos por encontrarse dicho documento incompleto dado que éste se compone de cuatro páginas las cuales contienen los términos y condiciones del pasaje de acuerdo a la tarifa seleccionada por la actora.

7.- Que este Tribunal tiene presente la objeción que antecede, pero no puede dejar de considerar el documento acompañado por la parte querellante como un antecedente que se deberá ponderar en conjunto con los demás medios de prueba y conforme a las reglas de la Sana Crítica.

8.- Que la parte querellada de LATAM AIRLINES GROUP S.A., para acreditar su versión en los hechos acompañó a fs. 72 y siguientes, copia simple de Condiciones Aplicables al Contrato de Transporte Aéreo de Pasajeros y Equipaje

emitido por Lan; a fs. 78, copia simple de Resumen del caso N° reclamo 198489 de la Sra. Mireya Venegas; a fs. 79, copia simple del Ticket Electrónico de la Sra. Carolina Pérez Venegas; a fs. 80, copia simple de carta de fecha 26.12.2016 remitida a la Sra. Venegas Valdebenito; a fs. 81 y siguientes, copia simple de la información entregada por Latam a través de su plataforma electrónica en la cual se informa a sus pasajeros respecto del servicio de buses ofrecidos entre los aeropuertos de Sao Paulo; y a fs. 85 y siguientes, copia simple de las comunicaciones entre Latam y la Sra. Venegas Valdebenito; documentos que puestos en conocimiento de la contraria, no fueron objetados.

9.- Que la parte querellada de DESPEGAR.COM CHILE SpA. para acreditar su versión en los hechos acompañó a fs. 88 y 89, copia simple de los Términos y Condiciones de compra on line de Despegar.com; a fs. 90 y siguientes, copia simple de la Confirmación de Compra de las pasajeras Mireya Venegas Valdebenito y Carolina Andrea Pérez Venegas llamada "Gracias por elegir Despegar.com"; a fs. 93, copia simple del E-Ticket de Despegar.com correspondiente a doña Mireya Venegas Valdebenito y Carolina Andrea Pérez Venegas el cual constata y recuerda al pasajero que debe presentarse en el aeropuerto con tres horas de anticipación al vuelo; a fs. 95 y 96, copia simple de las Preguntas y Respuestas más frecuentes extraídas de la página de internet de Latam la cual informa al pasajero que debe presentarse con tres horas de anticipación al vuelo en caso de vuelos internacionales; y a fs. 97 y siguientes, copia simple de los Derechos y Obligaciones del pasajero provenientes de la Junta Aeronáutica Civil; documentos que puestos en conocimiento de la contraria, no fueron objetados.

10.- Que de los elementos de convicción referidos en los considerandos anteriores constituyen un conjunto de presunciones judiciales apreciados en forma legal y de acuerdo a las Reglas de la Sana Crítica, permiten a este Sentenciador dar por establecido en autos que, en el mes de Octubre del año 2016 doña MIREYA VENEGAS VALDEBENITO compró a través de la página web de Despegar.com www.despegar.com un paquete turístico de 6 días y 5 noches en Buzios – Brasil consistente en pasajes aéreos operado por Latam desde Santiago de Chile a Río de Janeiro Brasil y viceversa, arriendo de vehículo y hotel para ella y su hija Carolina Pérez Venegas, todo por la suma de \$ 618.430.- Que el detalle del vuelo en cuestión estaba programado para el día 06 de Diciembre de 2016 con salida a las 03:10 horas desde el aeropuerto de Santiago de Chile con llegada al aeropuerto Internacional Guarulhos en Sao Paulo – Brasil a las 08:00 horas, con combinación al aeropuerto Internacional Congonhas de Sao Paulo – Brasil salida a las 12:00 horas y llegada al aeropuerto de Río de Janeiro a las 13:00 horas, que



la vuelta estaba programado para el día 11 de Diciembre de 2016 a las 18:35 horas desde el aeropuerto de Río de Janeiro con llegada al aeropuerto Internacional Guarulhos en Sao Paulo – Brasil a las 20:00 horas, con escala para salir a las 22:20 horas y llegar al aeropuerto de Santiago de Chile el día 12 de Diciembre de 2016 a las 01:30 horas. Que tras abordar el vuelo la Sra. Mireya Venegas Valdebenito y su hija Carolina Pérez Venegas desde Santiago de Chile y llegar al aeropuerto Internacional Guarulhos en Sao Paulo – Brasil, de acuerdo a los tickets aéreos adquiridos, debían trasladarse y hacer conexión al aeropuerto Internacional Congonhas de Sao Paulo – Brasil para salir a las 12:00 horas a la ciudad de Río de Janeiro. Que para tales efectos, Latam tiene a disposición de todos de sus pasajeros con embarque o conexión en Sao Paulo, un servicio de transporte gratuito de buses para transportarlos entre un aeropuerto a otro en la ciudad de Sao Paulo, buses que son limitados y que opera por horas y no asociado a vuelo alguno, por lo que deben llegar al punto de embarque con antelación; sin perjuicio de lo anterior, fue la propia querellante que decidió voluntariamente junto a su hija trasladarse en un taxi costado por su persona desde el aeropuerto Internacional Guarulhos al aeropuerto Internacional Congonhas, según lo declaró la Sra. Venegas a fs. 14, 14 vta. y 15 de autos. Que el día 11 de Diciembre de 2016 a las 18:35 horas, se encontraba programada la salida del vuelo de regreso de la querellante y su hija desde la ciudad de Río de Janeiro a Santiago de Chile, y de acuerdo a lo indicado expresamente en la parte inferior del ticket aéreo acompañado a fs. 93 de autos (documento no objetado por las partes) el que señalaba que “Recuerda presentarse en el aeropuerto 3 horas antes del horario de salida de tu vuelo”, la Sra. Venegas y su hija debían por tanto presentarse en el aeropuerto de Río de Janeiro a las 15:35 horas; sin embargo, la Sra. Mireya Venegas Valdebenito y Carolina Pérez Venegas se presentaron en el aeropuerto de Río de Janeiro a las 17:00 horas, de acuerdo a lo expuesto por la querellante en su declaración indagatoria, a fin de abordar el respectivo vuelo a Santiago de Chile, vuelo que se encontraba cerrado, por lo que la querellante y su hija no pudieron embarcarse en el vuelo programado, perdiendo por tanto dicho vuelo, debiendo a su costo, pagar otros pasajes de vuelta a Santiago para el día 13 de Diciembre de 2016, fecha en la que efectivamente regresaron a Chile.

11.- Que a juicio de este Sentenciador, de lo expuesto precedentemente se colige en forma irredarguible que no se encuentra fehacientemente acreditado en autos la efectividad de la querella que rola a fs. 1 y siguientes de autos, toda vez que es un hecho acreditado en el proceso que LATAM AIRLINES GROUP S.A. representada legalmente por MATIAS CRISTI ALFONSO, y DESPEGAR.COM CHILE SpA. representada legalmente por DIRK

DUSAN ZANDEE MEDOVIC dieron cumplimiento a los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales ofrecieron a la Sra. MIREYA VENEGAS VALDEBENITO el servicio de operador aéreo y de paquete turístico respectivamente.

En el caso de DESPEGAR.COM CHILE SpA., ésta es una agencia de viajes online que intermedia en la contratación de los servicios de las líneas aéreas, hoteles y otros proveedores de servicios turísticos que operan con dicha empresa, en la cual Despegar.com sólo retiene el valor correspondiente al servicio de intermediación; en el caso de autos, Despegar.com cumplió su obligación de gestionar la compra de los tickets aéreos de la querellante y su hija con el proveedor Latam, quien es la emisora de dichos tickets, correspondiéndole a Despegar.com prestar el servicio ofrecido y apoyar y tratar de buscar solución a los problemas que posteriormente los pasajeros pudiesen sufrir.

Respecto a LATAM AIRLINES GROUP S.A., operador aéreo y transportista de los vuelos contratados por la querellante, hay que diferenciar dos aspectos. En primer lugar y en lo que concierne a la conexión y cambio de aeropuerto de uno a otro en la ciudad de Sao Paulo para llegar al destino final y que la Sra. Venegas señala que no se le informó, ello no resulta efectivo, ya que de acuerdo al ticket de fs. 93 de autos, se detalla claramente el cambio de aeropuerto Internacional Guarulhos al aeropuerto Internacional Congonhas a fin de hacer la conexión para viajar a la ciudad de Río de Janeiro, documento no objetado por la querellante, y para tales efectos, Latam tiene a disposición de todos de sus pasajeros con embarque o conexión en Sao Paulo, un servicio de transporte gratuito de buses para transportarlos entre un aeropuerto a otro en la ciudad de Sao Paulo, buses que son limitados y que opera por horas y no asociado a vuelo alguno, por lo que deben llegar al punto de embarque con antelación; sin perjuicio de lo anterior, fue la propia querellante que decidió voluntariamente junto a su hija trasladarse en un taxi costado por su persona desde el aeropuerto Internacional Guarulhos al aeropuerto Internacional Congonhas, según lo declaró la Sra. Venegas a fs. 14, 14 vta. y 15 de autos. En segundo lugar y en lo que concierne a la pérdida del vuelo del día 11 de Diciembre de 2016 por parte de la querellante y su hija en al aeropuerto de Río de Janeiro que las traería de vuelta a Santiago de Chile, cabe señalar que en el mismo ticket aéreo emitido por Despegar.com y entregado a la querellante para su conocimiento del detalle de los vuelos y horario de anticipación para presentarse en los aeropuertos rolante a fs. 93 en su parte inferior se expresa claramente que "Recuerda presentarse en aeropuerto 3 horas antes del horario de salida de tu vuelo". En relación a lo anterior, la Sra. Venegas reconoce en su declaración



indagatoria haber llegado al aeropuerto de Río de Janeiro a las 17:00 horas para embarcarse en el avión que la traería de regreso a Chile; sin embargo, la salida del vuelo estaba programado para las 18:35 horas, por lo que la querellante por su propia responsabilidad perdió el respectivo vuelo, al no presentarse en el aeropuerto de Río de Janeiro con las tres horas debidas de antelación a la salida del vuelo, antelación que es necesaria para cuestiones legales y de seguridad y para que las autoridades verifiquen la identidad del viajero y la legalidad del equipaje que porta, por lo cual los tickets aéreos indican claramente la hora límite para presentarse en el aeropuerto. Pues bien, la querellante y su hija se presentaron en dicho aeropuerto 1 hora y 35 minutos antes de la salida del vuelo programado para las 18:35 horas, por lo que al llegar la querellante y su hija retrasadas al embarque del vuelo, cuando éste se encontraba cerrado, es que la Sra. Mireya Venegas Valdebenito y Carolina Pérez Venegas no pudieron embarcarse, debiendo regresar a Chile dos días después en un vuelo costado por la querellante. En definitiva, Latam dio cumplimiento al punto 2.8 de las Condiciones Aplicables al Contrato de Transporte Aéreo de Pasajeros y Equipaje rolante a fs. 72 y siguientes el que señala que, "Todo pasajero que no se presente a viajar o que llegue tarde para su embarque y/o chequeo en el vuelo correspondiente (check-in) perderá su billete, o podrá revalidarlo para otra fecha, si lo permite la tarifa pagada de acuerdo a lo convenido en el billete..."

Por consiguiente, este Sentenciador llevará a no dar lugar a la querella de fs. 1 y siguientes, en atención a que no concurren en autos elementos de juicio suficientes que permitan formarse una convicción acerca de la responsabilidad que pudiera corresponderle en ellos a los inculpadados, y vistos además que, nadie puede ser condenado si el Tribunal que lo juzga no adquiere el íntimo convencimiento de su participación y responsabilidad en los hechos de que se le juzga.

EN RELACION A LA ACCION CIVIL:

12.- Que a fs. 1 y siguientes de autos rola demanda civil de indemnización de perjuicios por infracción a la Ley N° 19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, deducida por MIREYA VENEGAS VALDEBENITO en contra de LATAM representada legalmente por JUAN CARLOS MENCIO, y en contra de DESPEGAR.COM representada legalmente por DIRK DUSAN ZANDEE MIDOVIC, para que sean condenados al pago de la suma de \$ 927.176.- por concepto de daño emergente, y de \$ 3.000.000.- por concepto de daño moral, más reajustes, intereses y costas de la causa.

13.- Que la parte demandante de MIREYA VENEGAS VALDEBENITO a objeto de acreditar el monto de los daños que pretende se le indemnice acompañó a fs. 6, fotocopia simple de Estado de Cuenta Internacional de Tarjeta de Crédito emitida por BancoEstado a nombre de MIREYA VENEGAS de fecha 10.01.2017; a fs. 7, fotocopia simple de Información de Tu Pasaje emitido por Latam Airlines a nombre de Mireya Venegas; y a fs. 8 y siguientes, fotocopia simple de correos electrónicos de boarding pass correspondiente a Carolina Pérez y a Mireya Venegas; documentos que puestos en conocimiento de la contraria, fue objetado por la parte contraria de LATAM AIRLINES GROUP S.A. el documento acompañado a fs. 7 de autos por encontrarse dicho documento incompleto dado que éste se compone de cuatro páginas las cuales contienen los términos y condiciones del pasaje de acuerdo a la tarifa seleccionada por la actora.

14.- Que este Tribunal tiene presente la objeción que antecede, pero no puede dejar de considerar el documento acompañado por la parte demandante como un antecedente que se deberá ponderar en conjunto con los demás medios de prueba y conforme a las reglas de la Sana Crítica.

15.- Que la parte demandada de LATAM AIRLINES GROUP S.A., para acreditar su versión en los hechos acompañó a fs. 72 y siguientes, copia simple de Condiciones Aplicables al Contrato de Transporte Aéreo de Pasajeros y Equipaje emitido por Lan; a fs. 78, copia simple de Resumen del caso N° reclamo 198489 de la Sra. Mireya Venegas; a fs. 79, copia simple del Ticket Electrónico de la Sra. Carolina Pérez Venegas; a fs. 80, copia simple de carta de fecha 26.12.2016 remitida a la Sra. Venegas Valdebenito; a fs. 81 y siguientes, copia simple de la información entregada por Latam a través de su plataforma electrónica en la cual se informa a sus pasajeros respecto del servicio de buses ofrecidos entre los aeropuertos de Sao Paulo; y a fs. 85 y siguientes, copia simple de las comunicaciones entre Latam y la Sra. Venegas Valdebenito; documentos que puestos en conocimiento de la contraria, no fueron objetados.

16.- Que la parte demandada de DESPEGAR.COM CHILE SpA. para acreditar su versión en los hechos acompañó a fs. 88 y 89, copia simple de los Términos y Condiciones de compra on line de Despegar.com; a fs. 90 y siguientes, copia simple de la Confirmación de Compra de las pasajeras Mireya Venegas Valdebenito y Carolina Andrea Pérez Venegas llamada "Gracias por elegir Despegar.com"; a fs. 93, copia simple del E-Ticket de Despegar.com correspondiente a doña Mireya Venegas Valdebenito y Carolina Andrea Pérez Venegas el cual constata y recuerda al pasajero que debe presentarse en el aeropuerto con tres horas de anticipación al vuelo; a fs. 95 y 96, copia simple de las Preguntas y Respuestas más frecuentes extraídas de la página de internet de



Latam la cual informa al pasajero que debe presentarse con tres horas de anticipación al vuelo en caso de vuelos internacionales; y a fs. 97 y siguientes, copia simple de los Derechos y Obligaciones del pasajero provenientes de la Junta Aeronáutica Civil; documentos que puestos en conocimiento de la contraria, no fueron objetados.

17.- Que conforme a lo señalado en la parte infraccional de esta sentencia, no puede prosperar la demanda civil de fs. 1 y siguientes, por concepto de daño emergente y daño moral, deducida por MIREYA VENEGAS VALDEBENITO en contra de LATAM AIRLINES GROUP S.A. representada legalmente por MATIAS CRISTI ALFONSO, y en contra de DESPEGAR.COM CHILE SpA. representada legalmente por DIRK DUSAN ZANDEE MEDOVIC, por resultar tales acciones incompatibles con lo señalado en la parte infraccional de esta sentencia.

18.- Que no hay otros antecedentes que ponderar.

Por estas consideraciones y teniendo presente además, lo dispuesto en la Ley 15.231, orgánica de los Juzgados de Policía Local; artículos 1,3,7, 14 y 17 de la Ley 18.287, sobre procedimiento ante los Juzgados de Policía Local, y lo dispuesto en la Ley N° 19.496 que establece normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores,

SE RESUELVE:

EN LO INFRACCIONAL:

A.- Que no ha lugar a la querella infraccional de fs. 1 y siguientes, deducida por MIREYA VENEGAS VALDEBENITO en contra de LATAM AIRLINES GROUP S.A. representada legalmente por MATIAS CRISTI ALFONSO, y en contra de DESPEGAR.COM CHILE SpA. representada legalmente por DIRK DUSAN ZANDEE MEDOVIC, por las razones expuestas en el párrafo pertinente de esta sentencia.

EN CUANTO A LAS ACCIONES CIVILES:

B.- Que no ha lugar a la demanda civil de indemnización de perjuicios por concepto de daño emergente y daño moral deducida a fs. 1 y siguientes de autos, por MIREYA VENEGAS VALDEBENITO en contra de LATAM AIRLINES GROUP S.A. representada legalmente por MATIAS CRISTI ALFONSO, y en contra de DESPEGAR.COM CHILE SpA. representada legalmente por DIRK DUSAN ZANDEE MEDOVIC, por las razones expuestas en el párrafo pertinente de esta sentencia.

C.- Que por haber existido motivo plausible para litigar, cada parte pagará sus costas.

ANOTESE, NOTIFIQUESE, DESE COPIA Y ARCHIVENSE EN SU OPORTUNIDAD. *JP*

Sentencia dictada por doña JESSIE STEGMANN BUSTOS, Juez Titular
Autoriza don Gastón Monsalves Ponce, Secretario Titular.-

ROL N° 25.689-2017 P.

[Signature] *[Signature]*





11/08/18
Asistente: [Signature]
9/11

-124-

MACUL, A VEINTIOCHO DE SEPTIEMBRE DE DOS MIL DIECISIETE.-.

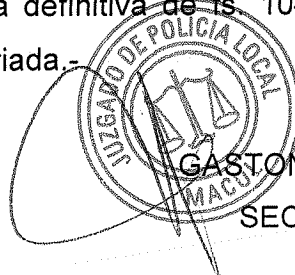
VISTOS: Certifíquese por el Señor Secretario del tribunal si la sentencia definitiva de autos se encuentra firme y ejecutoriada.

NOTIFIQUESE

Resolución dictada por doña JESSIE STEGMANN BUSTOS, Juez Titular, autoriza don Gastón Monsalves Ponce, Secretario Titular.-

MACUL, A VEINTIOCHO DE SEPTIEMBRE DE DOS MIL DIECISIETE.-.

Certifico que la sentencia definitiva de fs. 104 y siguientes de autos se encuentra firme y ejecutoriada.-



GASTON MONSALVES PONCE
SECRETARIO TITULAR

GOVERNOR
04 OCT 2017
CASILLAS
PIAZA DE ARMAS

GOVERNOR
02 OCT 2017
CUARTEL 27
CDP - 3A