

LO PRADO, a quince de mayo de dos mil dieciocho.

VISTOS:

1.- De fojas. 18 y sgtes., rola querella y demanda civil presentada por doña **LISSET CECILIA CERDA HUAQUIMIL**, chilena, soltera, psicóloga, cédula nacional de identidad N° 16.619.173-4, domiciliada en Waldo Taff N° 6338, depto. 24, comuna de Lo Prado, en contra de **DESPEGAR.COM**, representada por **Dirk Dusan Zandee Medovic** con domicilio en Antonio Bellet N° 292 of., 706, Providencia, por incurrir en infracción a la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, (Ley N° 19.496) al siguiente tenor:

2.- A fojas 27, rola declaración de Lisset Cerda, ya individualizada en autos, quien en lo medular expuso: que ratifica la denuncia de fojas 18 y sgtes., en todas sus partes y agrega que con fecha 05 de septiembre del año 2017, desde su celular, encontrándose en la ciudad de Rio de Janeiro, compra una reserva para cuatro personas en Buzio (Brasil), para los días 06 al 10 septiembre en **POUSADA ENCANTO DO SOL BEACH**, pagando \$ 31.500 a Despegar.com. quedando pendiente el pago de \$ 178.500, el que debía ser pagado al ingreso a la posada de que se trata. La venta fue confirmada por Despegar.com, la que remite a la demandante vía e mail el comprobante de compra y código de ingreso a Hotel, indicando con un mapa, la ubicación y dirección, calle Joao Fernández, Buzios RJ 28950-000 Brasil, documento impreso y acompañado a fojas 1. La razón de la reserva en ese hotel considerando lo ofrecido por este informadas a través de la página de Despegar.com. Importante es precisar que una de las características vía filtro consideradas es la cercanía a la playa, playa con poco oleaje, y que tuviese calefacción por las noches, internet en todas las habitaciones, y pago con tarjetas de crédito. En definitiva al tratar de ubicar el Hotel, la dirección no existía tampoco el hotel, tampoco fue posible comunicarse vía telefónica razón por la cual la demandante se vio en la necesidad de buscar otro hospedaje, en la misma calle, por el que pagó \$ 88.000. Al tratar de averiguar con gente del sector, nadie conocía el Hotel. Nos encontramos con turistas chilenos, que habían pasado por la misma situación, informando que se encontraba al costado del Hotel Bahía, en Rua Um Casa 11 Lte B Quadra 11 Joao Fernández, Buzios CEP 28950-000 Brasil, donde la reserva efectuada por Despegar.com existía pero la habitación se encontraba ocupada. Al día siguiente, nuevamente la habitación no estaba disponible, enviándonos a una sucursal, ubicada mucho más lejos, lo que no fue aceptado por la demandante permaneciendo en el lugar pero en habitación de menor rango por dos noches siendo trasladada a la reservada la última noche, habitación que tampoco cumplía con lo contratado, sin aire acondicionado, sin internet y sin tener a

CERTIFICADO que esta copia es una copia fiel del original que se ha tenido a la vista. Lo Prado, Chile, el día 15 de mayo de 2018.

SECRETARIA

SECRETARIO

teléfono ni pago con tarjeta de crédito. Solicita condenar a demandada Despegar.com, representada por Dirk Dusan Zandee Medovic, por no cumplimiento de condiciones de venta e inducir a error aportando no los datos correctos y al pago de una indemnización de daños y perjuicios por la suma de \$ 2.798.000.

3.- De fojas 36, rola contestación por escrito, de querrela y demanda presentada con fecha 28-02-2018, por XIMENA CASTILLO FAURA, en representación de Despegar.com Chile Spa, ambos con domicilio en La Concepción N° 191 sexto Piso. Comuna de Providencia, en el cual se solicita "su rechazo, con expresa condena en costas en mérito a que la querrela carece de fundamento ya que no existe ninguna infracción. Los hechos a que alude la misma, luego la demanda, derivan en situaciones que no constituyen incumplimiento de ninguna clase por parte de Despegar.com."

4.- A fojas 49 y 50, rola documento emitido por Despegar.com, número de solicitud de compra 4852670802, email, lisset.cerda@gmail.com, código de ingreso al hotel N° 18233842, señalando ubicación de Pousada Encanto do So Beach, con detalles de: entrada, salida y reserva.

5.- A fojas 51, 52 y 53, rola fotografías promocionales de Pousada Encanto Do Sol Beach indicando dirección y número telefónico de ésta. Y otorgando detalles comodidad del hotel y detalles de la habitación reservada y la forma de pago

6.- De fojas 55 a 63, rola calificación del hotel por redes sociales.

7.- A fs. 64 a 70, promoción del mismo hotel, en página TripAdvisor indicando como domicilio o ubicación Rua Um Casa 11 Joao Fernandes Amacao dos Buzios/RJ.

8.- A fs. 71, copia de correo enviado por Sernac a Lisset Cerda Huaquimil, indicando el rechazo de la solicitud a su reclamo n° R2017W1732104 ingresado con n fecha 22-09-2017.

9.- A fojas 75 copia de correo enviada por la demandante de autos a Pousada Encanto Do Sol Beach, con fecha 14 de septiembre de 2017, mostrando malestar por la atención recibida.

10.- A fojas 77 a 80, documento de acreditan los movimientos de Tarjeta Master Card de la demandante civil de autos.

11. A fojas 81 a 85, antecedentes de las personas que acompañaban a la demandante de autos en el viaje contratado.



12.- A fojas 87 y sgtes., protocolización de documento y términos y condiciones de compra online.

13.- De fs. 91 a 94, rolan pantallazos de diferentes páginas de internet con la dirección del hotel en cuestión, apreciándose en la página de Booking.com, el domicilio de Rua Um casa 11 lote B Quadra 11 Joao Fernandes Buzios.

14.- A fojas 96, rola acta de comparendo el que se celebra con la asistencia de LISSET CECILIA CERDA HUAQUIMIL, querellante y demandante civil y del abogado RAUL LYNG IVANSCHITZ, poder que rola a fojas 34, en representación de DIRK DUSAN ZANDEE MEDOVIC, representante de DESPEGAR.COM. La parte demandante ratifica su demanda en todas sus partes y la parte demandada acompaña por escrito descargos que rolan a fojas 36 y sgtes., Prueba documental demandante: acompaña los documentos rolados desde fs 49 a fs 85 de autos. Demandada: acompaña 1° Copia de la protocolización de términos y condiciones de compra on-line los cuales en su punto número 1., dispone: ¿Quién es Despegar.com?; ¿cuáles son los servicios que presta? 2° Copia de pantalla de la página Google maps la cual al ingresar en la dirección de la forma descrita por Despegar.com. R.Joao Fernandes 11, nos arroja cinco alternativas correspondientes a distintos pueblos y/o ciudades 3. Copia de pantalla de la página Google maps, la cual una vez ingresado y seleccionado la dirección ingresada en la forma prevista por Despegar.com, nos arroja la ubicación del Hotel contratado por la querellante de autos, la que a propósito es la misma dirección señalada por el mapa de Booking.com, a la cual se refiere la querellante de autos.4.- Copia de pantalla de la página de booking.com (a la cual se refiere la Sra. Cerda en su querrela infraccional). Página que dispone la misma dirección de Despegar.com pero escrita de distinta manera. Tan cierto lo expuesto que al cliquear sobre "ubicación ideal .mostrar mapa", de booking.com, nos deriva a Re direcciona al mismo mapa señalado en el punto 3.5.- Copia pantalla del mapa al cual nos re direcciona booking.com, luego de haber cliqueado sobre "ubicación ideal. mostrar mapa". Documentos que son objetados por la contraía a fojas 106.

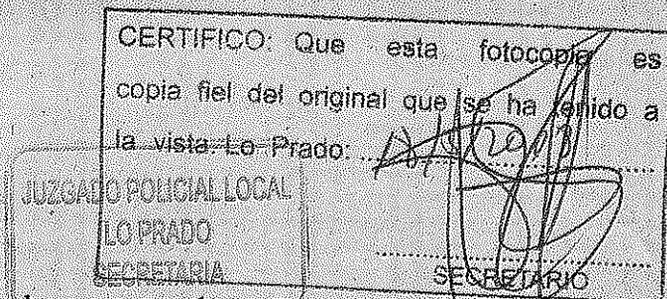
8.- A fojas 107, resolución de autos para fallo.

CONSIDERANDO Y TENIENDO PRESENTE:

EN LO INFRACCIONAL:

PRIMERO: Que de los documentos y demás antecedentes que rolan en autos , se ha establecido indubitadamente :

1.- Que la denunciante contrató los servicios de Despegar.com la reserva del hotel "Pousa Encanto do Sol Beach", ubicada en RJ Fernandez11, Buzios - Rj , 28950-000, Buzios , Brasil.



2.- Que dicha reserva fue por 4 noches, del 6 al 10 de septiembre del 2017, una habitación, monto total a pagar \$210.000, con tarjeta visa terminada en 8865, tarifa No reembolsable. Servicios confirmados por Despegar. Com.

3.- El numero de solicitud de compra 48526770802; código de ingreso al hotel 18233842.

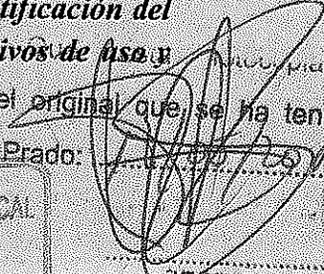
4.- Los servicios contratados e informados por despegar.com on line en su página web son: Servicio despertador, piscina, bar, salón de tv, recepción 24 hrs, servicio traslado con costo adicional, traslado aeropuerto con costo adicional, alquiler de coches, piscina al aire libre (todo el año) Wi fi gratis, seguridad 24 hrs, solárium, jardín, desayuno, calefacción, aire acondicionado , guarda equipajes gratis propiedad directamente en la playa , servicio de lavandería con costo adicional, servicio de habitación , toallas/sábanas, restaurante.

5.- Que la reserva garantizada se verifica al establecerse que el cargo se haría a la tarjeta de crédito terminada en los Nos 8865:

6.- Que el cargo que se hizo a la tarjeta a la que se refiere el número anterior fue efectivamente hecho por Aldeia Buzios Pousa , el 7 del 9 por \$ 286.000 y no por Posada Encanto do Sol Beach, establecimiento que tal como lo ha verificado esta sentenciadora en despegar.com corresponde a otra posada ubicada en otra dirección .

7.- señala la propia demandada en sus descargos, Booking.com, solo se obliga a la gestión eficiente y oportuna de la reserva y, de acuerdo a la documentación del portal la reserva está garantizada, es decir que una vez que se haya entregado la información de la tarjeta de crédito u otra forma de pago en el momento de realizar la reserva el hotel le reservará su habitación hasta su salida el día posterior a la fecha de llegada programada.

SEGUNDO: Que en estos autos lo central, dice relación con el derecho de la querellante y demandante, en cuanto, a si el proveedor del servicio, Despegar.com , proporcionó información oportuna , suficiente, completa y verás respecto del servicio ofrecido y contratado y, del deber de informarse responsablemente de ellos de acuerdo a la Ley 19.496, sobre protección derechos de los consumidores , como asimismo del incumplimiento de lo ofrecido por parte de la demandada. En general, en materia de derechos del consumidor, cobra especial relevancia el derecho a la información que debe otorgar el proveedor de bienes o prestador de servicios al cliente. El deber de informar cobra relevancia en el derecho del consumo no solo por la forma de la información general e impersonalizada transmitida a través de nuevas tecnologías de la información, sino también por la incidencia que ella tiene en la expresión del consentimiento, para la celebración de múltiples negocios jurídicos. Así, la información debe ser exacta suficiente y completa. Tanto es así que la propia Ley N° 19.496 define lo que debe entenderse como información básica comercial en el art.1 N°3, precisando en el inciso 3° de la misma disposición *“en la venta de bienes y prestación de servicios, se considerara información comercial básica, además de lo que dispongan otras normas legales o reglamentarias, la identificación del bien o servicio que se ofrece al consumidor, así como también los instructivos de uso y términos de la garantía cuando procedan”*.

copia fiel del original que se ha tenido a la vista Lo Prado: 

JUZGADO POLICIAL LOCAL
LO PRADO
SECRETARIA

SECRETARIO

En consecuencia, al merito de los antecedentes que rolan en autos, en opinión de esta sentenciadora no se dio cumplimiento a la obligación del demandado de otorgar información exacta y suficiente y completa servicios, toda vez que analizando la información proporcionada por la demandada y querellada a la clienta, se evidencia que la empresa demandada pone a cargo del consumidor la obligación de informarse, lo que no puede ser justificación de quien presta el servicio.

En efecto, el documento que rola a 49, emanado desde la empresa demandada señala e informa la dirección de la posada Encanto do Sol Beach en la calle Joao Fernandes 11, Buzios, Brasil, siendo que la dirección correcta de acuerdo a la información que contenía la pagina de la posada de que se trata, era calle Um, casa 11 lote b cuadra 11 Joao Fernandes, Buzios, Brasil. El teléfono señalado para contacto tampoco correspondía.

TERCERO: Respecto del uso de la tarjeta de crédito por un tercero ajeno sin autorización de la demandante, la jurisprudencia ha sido uniforme determinar que la empresa infringió la Ley de Protección de los derechos de los consumidores, al vulnerar el derecho a la seguridad en el consumo, al permitir que terceros utilizaran una tarjeta adicional sin consentimiento de la consumidora titular y por no adoptar las medidas de resguardo necesarias para evitarlo.

EN LO CIVIL:

CUARTO: Habiéndose determinado que la querellada ha cometido infracción a la ley 19.496 y siendo un derecho del consumidor el derecho a reparación e indemnización adecuada, se dará lugar a la demanda civil en los términos que se dirán. Cabe hacer presente que la actora ha solicitado en su demanda se le indemnicen los daños por un monto total de \$ 2.798.000, correspondientes a daños materiales: monto reserva, gastos de taxi y cargo por día en posada Aldea Buzios y, daños morales por \$2.485. 550. Para tenerlo por acreditado, se tendrá en consideración el documento acompañado a fojas 4 y 5, los que permiten concluir que, tal como se expone en la demanda, la actora debió pagar un día en la posada La Meison y la reserva en Posada Aldeia Buzios. En razón de ello, se accederá a la demanda civil en cuanto la demandada deberá pagar a la actora el valor del día pagado en posada distinta a la contratada y el monto total de la reserva efectuada en Despegar.com. En cuanto al daño moral: la Ley de Protección de Derechos del Consumidor innova en esta materia precisando que una reparación integral y adecuada siempre debe comprender un daño moral. Daño moral que tomando la idea del profesor Marcelo Barrientos Zamorano, es aquel que causa la lesión no sólo a bienes como el honor

... copia fotocopada es
... del original que se ha tenido a
vista Lo Prado:
JUZGADO POLICIAL LOCAL
LO PRADO
SECRETARIA

y la privacidad, sino también a todo tipo de daño no patrimonial, como, por ejemplo, el dolor físico, la angustia psicológica, la pérdida de oportunidades para disfrutar de una buena vida, la pérdida de estética en el cuerpo, la pérdida de confianza frente a la vida y los desafíos futuros entre otras metas. En este contexto vemos que como consecuencia de la infracción cometida por la demandada, la demandante debió sufrir un estrés no menor al tener que incurrir en gastos extras para dar solución a los imprevistos que enfrentaba a objeto de no perjudicar las vacaciones de ella y familia, sin lugar a dudas, y recurriendo a las reglas de la experiencia y sana crítica, debió causar una aflicción a la demandante, primero por el temor a la seguridad de la ella y familia, y luego la angustia de no encontrar el hotel contratado en otro país y tener que encontrar lugar donde pasar la noche después de un largo viaje, unido a la falta de una respuesta satisfactoria de parte de la empresa demandada. Respecto del monto daño moral, debemos aplicar los principios de gradualidad y proporcionalidad y de acuerdo a la equidad y atendido los hechos de la causa, fijar por daño moral la suma de \$400.000 (cuatrocientos mil pesos).

De conformidad a lo expuesto y visto además lo dispuesto en los Artículos 186 y siguientes del Código de Procedimiento Civil; ley N°19.496 y Ley N° 18.287;

RESUELVO:

1.- **CONDENAR** a la empresa **DESPEGAR.COM**, representada legalmente por don **DIRK DUSAN ZANDEE MEDOVIC**, al pago de **10 U.T.M (unidades tributarias mensuales)** por infracción a la ley n N°19.496.

EXPIDASE orden de reclusión nocturna en contra del representante de la empresa denunciada por **15 días**, si la infractora no pagase la multa impuesta dentro del plazo legal.

2.- **ACOGER** la demanda civil presentada a fojas 18 y siguientes y **CONDENAR A DESPEGAR.COM**, representada por Dirk Dusan Zandee Medovicose, ya individualizado, al pago de la suma total de **\$ 704.045 (setecientos cuatro mil novecientos cuarenta y cinco pesos)**, correspondiente a : \$ 304.945 (trescientos cuatro mil novecientos cuarenta y cinco pesos), por concepto de daño patrimonial y, \$ 400.000 (cuatrocientos mil pesos), por concepto de daño moral .

3.- La suma indicada en el párrafo anterior deberá ser pagada reajustada en la proporción que haya variado el Índice de Precios al Consumidor, desde la fecha de la presentación de la demanda hasta el momento del pago efectivo, con intereses desde la fecha de la notificación de la presente sentencia hasta el pago efectivo del total.

... copia es
del del original que se ha tenido
visto. Lo Prado:
SECRETARIA
SECRETARIO

4.- La parte demandada pagará, las costas procesales y personales.

NOTIFIQUESE PERSONALMENTE O POR CEDULA

DICTADA POR JUEZA(S) CAROLINA ZAMBRANO GAETE.

AUTORIZA LA SECRETARIA (S) CAROLINA CASTRO VENEGAS

CERTIFICO: Que esta fotocopia es
copia fiel del original que se ha tenido a
la vista. Lo Prado: 13/05/08
JUZGADO POLICIAL LOCAL
LO PRADO
SECRETARIA

1138

de Santiago (Sala Tramitadora) rcc
Santiago, a diecisiete de noviembre de dos mil diecisiete.
A sus autos el certificado que antecede.

Vistos:

Con el mérito del certificado precedente, y por haber transcurrido el término legal sin que la parte apelante haya comparecido en esta instancia, se declara **desierto** el recurso de apelación interpuesto a fojas 53 y concedido a fojas 53, en contra de la resolución de veinticinco de julio del año en curso, escrita de fojas 31 de autos.

N° Trabajo-menores-p.local-1627-2017.

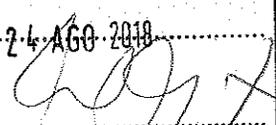
Regístrese y devuélvase.

En Santiago, diecisiete de noviembre de dos mil diecisiete, autorizo la solución que antecede, la que se notifica por el estado diario con esta cota.

CARLOS FERNANDO GAJARDO
GALDAMES
Ministro
Fecha: 17/11/2017 11:23:31

LEOPOLDO ANDRES LLANOS
SAGRISTA
Ministro
Fecha: 17/11/2017 11:23:32

MAURICIO ALEJANDRO DECAP
FERNANDEZ
Abogado
Fecha: 17/11/2017 11:23:32

CERTIFICO: Que esta fotocopia es
copia fiel del original que se ha tenido a
la vista. Lo Prado: 24 AGO 2018

SECRETARIO

