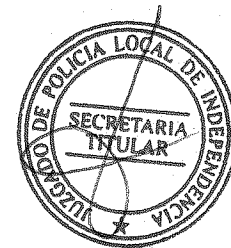


**JUZGADO POLICIA LOCAL
INDEPENDENCIA**

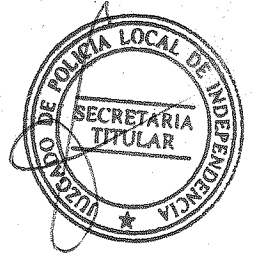
Fojas _____ /



1 Independencia, treinta de Enero de dos mil dieciocho.
2 VISTO:
3 1.- A fojas 56 doña **NATALIA ESTEFANIA OPAZO CUEVAS**,
4 licenciada en geofísica, domiciliada en calle Antonio
5 Jacobo Vial n°1375, Independencia, interpone una querrela
6 infraccional en contra de la empresa "**DESPEGAR.COM CHILE**
7 **SPA**", RUT n°96.907.830-9, representada por su gerente
8 general don Dirk Zandee Medovic Dusan, ingeniero civil,
9 ambos con domicilio en calle Luis Thayer Ojeda n°086,
10 piso 3, Providencia, por incurrir en infracción a la Ley
11 N°19.496, sobre Protección de los Derechos de los
12 Consumidores, a propósito de los problemas suscitados por
13 la compra y reserva de boletos de ida y vuelta Santiago-
14 Paris-Santiago, al modificarse unilateralmente la fecha
15 de retorno y, además, dedujo una demanda civil
16 indemnizatoria, solicitando el pago de la suma total de
17 \$6.101.055, por daño emergente y daño moral, más
18 reajustes, intereses y costas.
19 2.- A fojas 70 se agrega el atestado de la notificación
20 de la querrela infraccional y de la demanda civil de
21 fojas 56 y siguientes, practicada por cédula a don Dirk
22 Zandee Medovic Dusan, como representante legal de la
23 empresa "DESPEGAR.COM CHILE SPA"
24 3.- A fojas 75 doña Ximena Castillo Faura, abogado,
25 actuando en representación de la empresa "DESPEGAR.COM
26 CHILE SPA", ambas domiciliadas, para estos efectos, en
27 calle La Concepción, piso 6, Providencia, contesta la
28 denuncia infraccional y la demanda civil y asume el
29 patrocinio y poder en la presente causa.
30 4.- A fojas 104 se agrega el acta de audiencia de
31 contestación y prueba, que se da por evacuada con la
32 asistencia de las partes, oportunidad en que no se
33 produjo conciliación y se rindió prueba testimonial y
34 documental.
35 5.- A fojas 134 se ordenó ingresar los autos para fallo.
36 **CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:**
37 **EN CUANTO A LAS TACHAS:**
38 **PRIMERO:** Que, la parte querrellada y demandada de
39 Despegar.com a fojas 104 y 107 tachó, respectivamente, a
40 los testigos don Diego Alberto Maldonado Montiel y a doña
41 Joselyn María Opazo Cuevas, de conformidad con lo
42 dispuesto en el art. 358 n°1 y n°6 del Código de
43 Procedimiento Civil;
44 **SEGUNDO:** Que en relación a la testigo doña Joselyn María
45 Opazo Cuevas, la tacha será acogida, por cuanto resulta
46 un hecho no controvertido que es hermana de la parte que
47 la presenta a declarar, sin perjuicio de la facultad de
48 esta sentenciadora de apreciar su testimonio conforme a
49 las reglas de la sana crítica, atendido lo dispuesto en
50 el art. 14 de la Ley n°18.287 y, en lo referente al
51 testigo don Diego Alberto Maldonado Montiel, la tacha
52 será rechazada, por cuanto se trata de una persona que
53 intervino de manera presencial, en Francia, en los hechos

JUZGADO DE POLICIA LOCAL
INDEPENDENCIA
22 FEB 2018
SECRETARIA
SUBROGANTE
CERTIFICO QUE ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL

**JUZGADO POLICIA LOCAL
INDEPENDENCIA**



Fojas _____ /

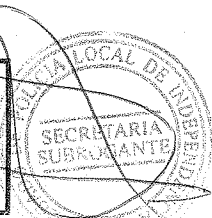
1 contar el costo económico que le significó estar casi un
2 mes extra en Francia, esperando recibir una respuesta
3 favorable de parte de la empresa. Expone que la situación
4 descrita significa, por parte de la querellada, haber
5 vulnerado las normas de la Ley n°19.496, sobre Protección
6 de los Derechos de los Consumidores, específicamente a
7 sus arts. 3, letra b), en relación al art. 12, debiendo
8 ser sancionada de conformidad a lo dispuesto en el art.
9 24 del mismo cuerpo legal citado, con costas;

10 **QUINTO:** Que, por su parte, en su defensa sostenida en
11 autos, en su presentación de fojas 75 y siguientes, la
12 apoderada de la parte de Despegar.com, argumentó, en lo
13 pertinente, que efectivamente la querellante compró, por
14 intermedio de su representada, boletos de ida y vuelta,
15 para el tramo Santiago-Paris-Santiago, con fecha de ida
16 para el 13 de Diciembre de 2016 y el regreso para el día
17 22 de Enero de 2017. Posteriormente, el día 11 de
18 Noviembre de 2016, se crea una solicitud de
19 Reprogramación menor, adelantando el primer tramo de
20 regreso en 25 minutos, el cual fue notificado a la
21 querellante el día 13 de Noviembre, por medio de un
22 correo electrónico. Agrega que la querellante sostiene
23 que en ese correo se le habría informado que su fecha de
24 regreso era para el día 23 de Enero y no el 22 de Enero,
25 lo que no es efectivo y, por lo demás, el eventual daño
26 radica solamente en la desidia de la propia querellante,
27 por incumplir con su deber de informarse responsablemente
28 y verificar que sus tickets, enviados con aproximadamente
29 un mes a la fecha de ida y 2 meses a la fecha de retorno,
30 señalaban claramente que la fecha de regreso sería el día
31 22 de Enero, como la misma querellante reconoce en su
32 acción y cuando se le solicitó a la actora que re
33 direccionará el correo electrónico, no registrado en la
34 base de datos de Despegar.com, ella jamás respondió y se
35 limitó a enviar una copia del supuesto correo, pero no el
36 correo en sí mismo, única forma de corroborar lo
37 expuesto. Por lo señalado, sostiene que su representada
38 no ha cometido ninguna de las infracciones señaladas en
39 la querrela de autos, debiendo ésta ser desestimada en
40 todas sus partes, con costas;

41 **SEXTO:** Que, como es posible apreciar de lo expuesto por
42 las partes, la controversia radica en determinar si la
43 querellante fue oportuna y verazmente informada de la
44 fecha de su viaje de retorno desde Paris a Santiago por
45 parte de la querellada Despegar.Com;

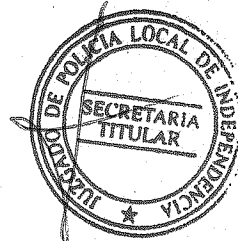
46 **SEPTIMO:** Que, la parte demandante con el objeto de probar
47 sus dichos rinde prueba testimonial y documental. Los
48 instrumentos se encuentran agregados desde fojas 1 a
49 fojas 55 de autos consistente en una impresión de compra
50 de pasajes de viaje ida y vuelta a Despegar.com por la
51 suma de quinientos noventa y un mil seiscientos cinco
52 pesos más los pasajes de viaje de regreso programado para
53 el 22 de enero a las 18:00 horas.; impresión de correo
54 electrónico enviado por la querellada y demandada

JUZGADO DE POLICIA LOCAL
INDEPENDENCIA
22 FEB 2018
CERTIFICO QUE ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL



**JUZGADO POLICIA LOCAL
INDEPENDENCIA**

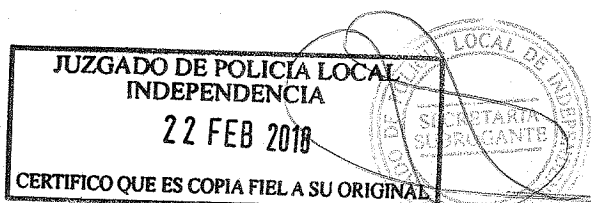
Fojas _____ /



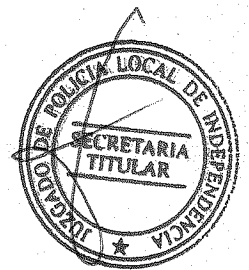
1 habilitación de una audiencia para la exhibición de
2 documentos electrónicos y la escucha de un audio, que se
3 llevó a efecto el 11 de septiembre de 2017 y que consta a
4 fojas 122 de autos. En cuanto a la exhibición de las
5 imágenes, correspondían a un correo electrónico de fecha
6 13 de noviembre de 2016 a las 11:46 horas., que fueron
7 enviados del correo "noreply@despegar.com" al correo
8 electrónico nataliaopzc@gmail.com y que son coincidentes
9 con los documentos acompañados a fojas 6, 7, 8, 10 y 11
10 por la parte querellante Opazo Cuevas. En lo concerniente
11 al audio, es una conversación telefónica entre un
12 representante de despegar.com don Andrés Avila y don
13 Diego Maldonado (testigo de la querellante) quien,
14 consulta por la situación de la Srta. Natalia Opazo
15 respecto de su reclamo, que tiene una duración de 46
16 minutos donde no se indica fecha y consistió en una
17 verificación de datos de despegar.com en cuanto a la
18 compra de los pasajes aéreos realizada por la demandante.
19 A petición del Sr. Maldonado el empleado de despegar
20 confirma la fecha de compra 30 de agosto de 2016, salida
21 Santiago Paris el día 13 de diciembre y regreso Paris
22 Santiago el día 22 de enero de 2017 donde hubo
23 reprogramación del itinerario.

24 **DECIMO:** Que, la parte querellada y demandada rinde prueba
25 documental acompañando un instrumento de los términos y
26 condiciones de compras on-line; impresión de notificación
27 donde se le informa a la demandante que hubo un pequeño
28 cambio en su vuelo; impresión del historial de la
29 solicitud correspondiente de los pasajes de la Sra.
30 Opazo; impresión de hojas de reclamos y sugerencias en la
31 cual consta conversación entre el querellante y un agente
32 de despegar.com; impresión del ticket aéreo primitivo en
33 que se señala que la fecha de regreso sería el domingo 22
34 a las 18:25 horas.; nuevo ticket aéreo donde se dispone
35 que la fecha de regreso es el día domingo 22 a las 18:00
36 horas, que se encuentran agregados desde fojas 88 hasta
37 103.

38 **DECIMO PRIMERO:** Que, en el análisis de la prueba
39 documental rendida en autos, adquiere fundamental
40 importancia la copia de un correo electrónico, que rola a
41 fojas 6, 7 y 8 y también a fojas 117, 118 y 119, de fecha
42 13 de noviembre de 2016, enviado a la querellante por la
43 empresa Despegar.com, en el cual se lee textualmente:
44 "Hubo un pequeño cambio en uno de los tramos de tu vuelo.
45 Alitalia nos informó que hubo un pequeño cambio en los
46 horarios y el número de tu vuelo. ;Pero no te preocupes,
47 ya está todo listo para que puedas viajar ;Puedes ver
48 estas modificaciones en el itinerario que te mostramos
49 debajo!. Además, adjunto a este email te enviamos tu
50 nuevo ticket electrónico. ;Que tengas un buen viaje;".
51 Luego, el mismo correo indica: "IDA Mar 13 Dic.2016.
52 Vuelo N°689, Clase Económica. SCL CDG. Santiago de Chile
53 París. 12:45 10:05 ...". Finalmente, en el correo señalado,



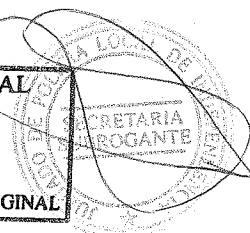
**JUZGADO POLICIA LOCAL
INDEPENDENCIA**



Fojas _____ /

1 un viaje de gran envergadura, con diversas escalas, en
2 distintos aeropuertos y en distintas fechas y horarios.
3 **DECIMO QUINTO:** Que es del caso tener en especial
4 consideración que la prueba testimonial rendida por la
5 parte querellante y demandante en autos, dice relación
6 con los hechos ocurridos con posterioridad a la pérdida
7 del vuelo de retorno a Chile, tal como los mismos
8 testigos señalaron en sus respectivas declaraciones, de
9 manera tal que esta prueba no resulta del todo idónea y
10 atendible, como para establecer el hecho esencial de la
11 controversia, esto es, la efectiva fecha de retorno de la
12 querellante al país, sobre lo cual los testigos nada
13 aportan;
14 **DECIMO SEXTO:** Que cabe señalar que la parte querellada y
15 demandada no reconoce haber cometido alguna falta en la
16 información proporcionada a la querellante, en
17 particular, en lo referente a la fecha de retorno y, en
18 apoyo a su argumento de defensa, rinde como prueba
19 documental, a fojas 90 y 91, una copia del mail enviado a
20 la querellante y demandante Opazo Cuevas, de fecha 13 de
21 Noviembre de 2016, en el que se señala claramente que la
22 fecha de retorno es el día domingo 22 de enero de 2017,
23 lo que resulta contradictoria con la información
24 proporcionada en el mismo correo, acompañado por la
25 demandante a fojas 6, 7 y 8, de manera tal que estamos en
26 presencia de un mismo mail, de igual fecha y contenido,
27 salvo la fecha de retorno, acompañados por las partes,
28 sin que exista ningún antecedente en el proceso que
29 permita atribuirle mayor valor o veracidad a uno por
30 sobre el otro;
31 **DECIMO SEPTIMO:** Que esta sentenciadora no ha logrado la
32 convicción suficiente, en cuanto a que la querellante
33 acreditara fehacientemente, el fundamento básico de su
34 pretensión, toda vez que el correo por ella acompañado,
35 único antecedente relevante aportado al proceso, carece
36 de la eficacia jurídica necesaria para ello, conforme a
37 lo señalado en el considerando precedente;
38 **DECIMO OCTAVO:** Que atendido lo expuesto precedentemente
39 y analizados todos los antecedentes del proceso,
40 reseñados en los considerandos anteriores, de conformidad
41 con la sana crítica y al no haber sido claramente
42 ilustrada esta sentenciadora en cuanto a los hechos
43 esenciales que sirven de sustento a la acción deducida en
44 autos, no se ha formado la convicción suficiente en
45 cuanto a tener por establecida alguna infracción a la Ley
46 N°19.496, sobre Protección de los Derechos de los
47 Consumidores, eventualmente cometida por la parte
48 denunciada del "DESPEGAR.COM", como tampoco se configura
49 un incumplimiento de las obligaciones contraídas por el
50 proveedor, de lo que se puede concluir que no se
51 concretan en la especie los supuestos básicos señalados
52 en los arts. 3 Y 12 de la Ley n°19.496, invocados por la
53 querellante, todo lo cual conducirá al rechazo de la
54 querrela interpuesta a fojas 56 de autos, sin costas, por

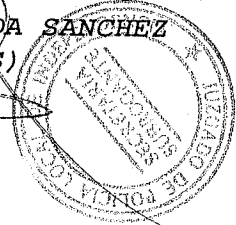
JUZGADO DE POLICIA LOCAL
INDEPENDENCIA
22 FEB 2018
CERTIFICO QUE ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL



1 INDEPENDENCIA, FEBRERO VEINTIDOS DE DOS MIL DIECIOCHO.
2 Certifico con esta fecha que, revisados los antecedentes
3 del proceso Rol Nro. 69.829MS-17 y en virtud de lo
4 dispuesto en el artículo 174 del Código de Procedimiento
5 Civil, la sentencia definitiva de fecha 30.01.2018, se
6 encuentra firme o ejecutoriada, estando las partes
7 legalmente notificadas, habiendo transcurrido los plazos
8 legales para deducir los recursos que correspondan.

9
10
11
12
13
14
15
16
17
18
19
20
21
22
23
24
25
26
27
28
29
30
31
32
33
34
35
36
37
38
39
40
41
42
43
44
45
46
47
48
49

MARIA ROSA SEPULVEDA SANCHEZ
SECRETARIA (S)



JUZGADO DE POLICIA LOCAL
INDEPENDENCIA
22 FEB 2018
CERTIFICO QUE ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL

