Fojas ochenta y seis - 86 -

Rol N° 6013-2018/EMB

Talca, veinticinco de septiembre de dos mil dieciocho.

VISTO:

PRIMERO: Que, a fojas 32 y siguientes doña **CAMILA ANDREA MOYA GUAJARDO,** abogada, soltera, Cédula Nacional de Identidad Nº 16.726.765-3, domiciliada en calle 37 ½ Oriente A Nº 3378, Comuna de Talca, patrocinada la abogada doña Gloria Estefany Morales Corales, dedujo querella infraccional en contra de la agencia de viajes **DESPEGAR.COM CHILE SpA**, representada por don **DIRK ZANDEE MEDOVIC**, cuya profesión u oficio ignora, o en su defecto el jefe de oficina y/o en virtud de lo dispuesto en el inciso final del artículo 50 letra c) y el articulo 50 letra d) de la Ley Nº 19.496, ambos domiciliados en calle Antonio Ballet 292, oficina 706, Providencia, Región Metropolitana.

En cuanto a la fundamentación fáctica de la querella, expuso que el 10 de enero de 2018 compró a través de la página web de despegar.com, en adelante despegar, paquete de viaje con destino a la ciudad de Fortaleza Brasil, para pasar sus vacaciones, paquete que incluía vuelos de ida y vuelta con escalas, en aerolínea Latam, hotel por 8 noches en Fortaleza y seguro de asistencia, entre los días 16 y 24 de febrero de 2018, por un valor total de $ 572.417.-

Que al momento de hacer la compra, la querellada le envió un correo informándole que la compra había sido exitosa, se le entregó el detalle de ésta y el número asignado.

Seguidamente relató que tiene una cuenta registrada en la página y que al momento de comprar el paquete lo hizo por celular con sus datos ya registrados. Días después de haber realizado la compra, el 19 de enero de 2018 revisó el portal de la página percatándose que *"en donde dice pasajero"*, figuraban solo sus nombres "*CAMILA ANDREA*" y no sus apellidos, por lo que hizo una solicitud telefónica de corrección de datos, el día 22 de enero, mediante correo electrónico le informan que para "*continuar*" con el cambio solicitado necesitan una foto de su documento de identidad, lo que envió el mismo día.

Que, el día 23 de enero de 2018 despegar le informó que la aerolínea confirmó la posibilidad de modificar sus datos, pero debía pagar $ 393.004, por lo que llamó y expresó su disconformidad con dicho cobro, en todas las conversaciones telefónicas ese cobro siempre se atribuyó al cambio de los datos, exigido por la aerolínea y que no había forma de realizar el cambio sin pagar.

Que, el día 25 de enero de 2018 ingresó otro reclamo por el monto que despegar intentaba cobrarle, agregando que el error en los datos no fue responsabilidad de ella, pues usó los datos registrados en la página los que verificó, le contestaron que no era posible realizar compras con los datos guardados y ella les envió un *"pantallazo de que si da esa opción en las compras"*, ingresando un nuevo reclamo el día 31 de enero, contestando la empresa que su caso sería analizado por el "*departamento de legales*" quienes se pondrían en contacto con ella. Al respecto agregó que *"en ninguna parte se registra algún número de teléfono de dicho departamento, ni un mail de contacto directo con ellos, todo reclamo o queja debe hacerse a través del portal de la página web*". Siguió ingresando quejas sin obtener respuesta, preocupada además porque se acercaba la fecha de su viaje y en cada reclamo le llegaba la misma respuesta "*que en dos días se*

TERCER JUZGADO DE POLICIA LOCAL TALCA
La presente es copia fiel de su original
25 SEP 2018
TALCA, ____ de ____ de ____

Fojas ochenta y siete - 87 -

comunicarían conmigo". Paralelamente, consultó directamente al call center de Latam, quienes le dijeron que solo su operador de viaje podía solucionar el problema y que ellos recién 48 horas antes del viaje podrían ver su caso, jamás le mencionaron el cobro de la multa.

Que, dos días antes del viaje, el 14 de febrero de 2018 se contactó nuevamente con Latam, quienes le dijeron que podían gestionar su solicitud, pero al ingresar su número de reserva entregado por despegar el itinerario no coincidía, faltaba ingresar un tramo del itinerario de regreso entre Fortaleza y Recife, por lo que llamó nuevamente a despegar solicitando que por favor y de manera urgente le arreglaran ese vuelo para que directamente desde Latam la pudieran ayudar. Al respecto expresó, "*El día 14 de febrero en total hablé más de 3 ½ hrs con los ejecutivos del call center de despegar, aclamando soluciones, faltaban dos días para mi vuelo y no tenía respuesta del `departamento de legales' además había un error en mi reserva, mi nerviosismo y preocupación ya habían sobrepasado cualquier límite de paciencia*".

Que finalmente, aproximadamente a las 19 horas de ese día 14 de febrero, Latam confirmó la corrección de su nombre, dos días antes del vuelo y sin ningún costo, penalidad o multa, como le exigían en despegar. Finalmente se fue de vacaciones gracias a la gestión rápida y eficiente de Latam, "*sin embargo, en cada vuelo sentía la incertidumbre respecto a si mis datos estarían o no correctos si podría abordar el vuelo y sí en las escalas de regreso las que estaban mal ingresadas por Despegar, estaría mi nombre en la lista. Para mi tranquilidad las gestiones de Latam fueron exitosas*".

Que, al regreso de su viaje, el 26 de febrero de 2018, Despegar le envió un correo electrónico con la respuesta a sus reclamos, rechazándolos.

Continuó relatando que la querellada responsabilizó en todo momento a la aerolínea, aun cuando ella compró directamente a la primera, justamente porque le daba seguridad y así lo publica en su página web en "*condiciones de compra*".

Además señaló que de forma paralela ingresó un reclamo en la página web del Servicio Nacional del Consumidor, siendo la respuesta de Despegar.com la siguiente: "*En respuesta al reclamo, informamos que no es posible acceder a lo solicitado por la interesada, debido a que no existen antecedentes que respalden lo sostenido por la pasajera en el FUAP. No existe intervención por parte de Despegar.com en el ingreso de los datos de los usuarios en la solicitud de compra accesible desde el sitio web. Sin perjuicio de aquello, podemos señalar que procede el cambio pagando los cargos determinados por la aerolínea ($45.525), más diferencia tarifaria y cargo por servicio de intermediación de Despegar.com; todo esto de acuerdo con las políticas de cambio, oportunamente informadas a la pasajera. Informamos a la pasajera que puede solicitar a través de Mi Reserva en nuestra página web*", información que relata, es absolutamente falsa.

En cuanto al derecho, hizo referencia a los artículos 12 y 23 inciso 1º de la Ley Nº 19.496, los que transcribió.

Continuó refiriendo acerca del deber de profesionalidad que a todo proveedor le cabe en la habitualidad de su giro comercial, que se refrenda el artículo 24 de la Ley del Consumidor, por

TERCER JUZGADO POLICIA LOCAL TALCA
El presente es copia fiel de su original
TALCA, 25 SEP 2018 de de

Fojas ochenta y ocho - 88 -

consiguiente manifestó que *"la empresa no puede menos que tomar todas las medidas necesarias a fin de entregar el servicio que se compromete a dar a cambio de la suma de dinero y esto se debe ver reflejado no solo en realizar los cargos pertinentes sino que también tomar todos los resguardos necesarios"*.

Seguidamente hizo referencia al artículo 3 letra e) y a los presupuestos para el derecho a resarcimiento, así como a la naturaleza objetiva de las normas de Protección de los Derechos de los Consumidores.

En lo referente a las sanciones a las normas infringidas por la denunciada, de conformidad con el artículo 24 de la Ley Nº 19.496, solicitó condenar a la querellada **"AGENCIA DE VIAJES DESPEGAR.COM"** al máximo de la multa, esto es, 50 UTM por cada una de las infracciones, con costas.

SEGUNDO: Junto a lo anterior doña **CAMILA ANDREA MOYA GUAJARDO**, debidamente patrocinada, dedujo demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **DESPEGAR.COM CHILE SpA.**, representada por don **Dirk Zandee Medovic** o en su defecto el jefe de oficina y/o en virtud de lo dispuesto en el inciso final del artículo 50 letra c) y el articulo 50 letra d) de la Ley Nº 19.496. Fundó la demanda en los mismos hechos expuestos en la querella infraccional, los que por razones de economía procesal dio por reproducidos.

En cuanto al derecho, hizo referencia a los artículos 3 letra e) y 50 de la Ley Nº 19.496, los que transcribió.

Los conceptos demandados y sus montos son los siguientes: **DAÑO MORAL**: **$ *"5.000.00."***- por este concepto expresó *"Este daño se encuentra representado por las molestias y sufrimientos físicos y/o psíquicos que me ha ocasionado la conducta de la empresa querellada y demandada, en razón de no resolver conforme a la ley la situación expuesta en esta presentación, por las infructuosas diligencias y tiempo invertido en la búsqueda del respeto de los derechos que como consumidor me asisten y que consisten en la aflicción provocada sin saber si podría tomar o no el vuelo hacia mis vacaciones, largas conversaciones telefónicas con personas que ninguna solución daban, pérdida de tiempo, agotamiento emocional, disgustos, entre otros, es más constantemente pienso que si hubiese pagado la suma de 'penalidad' que cobraba despegar, de todas maneras en mi vuelo de regreso habría aparecido el otro problema respecto a los tramos de regreso en donde estos no estaban bien 'tomados' a mi nombre y pude haberme quedado en el aeropuerto sin vuelo de regreso y sin dinero para pagar uno a última hora"*.

Por último solicitó tener por interpuesta demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **DESPEGAR.COM** y condenarla a las indemnizaciones solicitadas, con costas.

TERCERO: Que, a fojas 66 y siguientes rola acta de comparendo de estilo celebrado el 18 de julio de 2018, con la comparecencia de la querellante infraccional y demandante civil representada por la abogada doña **GLORIA MORALES CORALES,** y de la parte querellada infraccional y demandada civil "**DESPEGAR.COM CHILE SpA**" representada por el abogado don **RODRIGO MENESES FLORES**, quien actúo previa delegación de poder de fojas 48 de autos.

TERCER JUZGADO POLICIA LOCAL TALCA
La presente es copia fiel de su original
TALCA, 25 SEP 2018 de de

Fojas ochenta y nueve - 89 -

La parte querellante infraccional y demandante civil ratificó sus acciones. La parte querellada infraccional y demandada civil representada, contestó las acciones interpuestas mediante minuta redactada por el abogado RODRIGO MENESES FLORES y solicitó su rechazo en todas sus partes, con costas. La minuta que rola a fojas 50 y ss., refiere en síntesis las siguientes consideraciones:

En cuanto a la querella infraccional: El representante de la querellada expreso que a Despegar.com no le cabe responsabilidad por los hechos esgrimidos "*ya que la información que se le entregó a la demandante en su momento, es la información que LATAM instruye a Despegar.com, la cual no puede ampliar ni restringir*".

Expresó que tal como se informa en los Términos y Condiciones de Despegar.com, los cuales deben ser expresamente aceptados por el usuario al momento de la compra, "*las condiciones o restricciones de los pasajes (entre otros productos),* ***son determinados por el proveedor del servicio final y esa condición fue aceptada por la actora****. En* ***el punto VII exponen: '....¿ CUALES SON LAS RESTRICCIONES Y REGLAS (REGULACIONES) QUE PODRIAN AFECTAR UN PASAJE AEREO?****. A continuación le entregamos una síntesis de algunas de las restricciones o reglas que podrían afectar un pasaje aéreo. Sin perjuicio, antes de enviarnos la solicitud de compra o reserva preste atención a las regulaciones de los pasajes de su interés...'*

*'...**A. PENALIDADES**: Las penalidades por cambios de fecha en tarifas económicas pueden variar según aerolínea y ruta, adicionalmente pueden existir diferencias tarifarias que puede cobrar la aerolínea asociados al cambio requerido, existen tarifas que no permiten cambio de fecha ni devoluciones por disposición de la línea aérea.* ***Consulte previamente****...'*

'...Adicionalmente, Despegar.com realiza un cobro por concepto de cargo por servicio por la prestación de sus servicios de intermediación en este cambio.

B. CAMBIOS DE RUTA*: No están permitidos por las aerolíneas.*

C. CAMBIO DE NOMBRE*: No están permitidos por las líneas aéreas...'*

*Sin perjuicio de lo anterior, los términos y condiciones de compra online disponen que:'...**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 determinados 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 por el proveedor final..."*

Seguidamente hizo referencia al artículo 3 letra b) de la Ley Nº 19.496 y señaló que este artículo explicita no solo el derecho del consumidor a una información veraz y oportuna, sino que también el deber de informarse responsablemente, "***situación última que no ocurrió en la especie***". Expresó que "*Despegar.com informó veraz y oportunamente que: (i) el usuario debe leer y aceptar los términos y condiciones para poder cursar la compra; (ii) el usuario debe revisar que el nombre y apellido coincidan* ***exactamente*** *con el documento de viaje; (iii) que no se admiten cambios de nombres; (iv)* ***que las políticas de cambio y cancelación también son determinadas por los proveedores finales, y que de admitirlas podrían estar condicionadas al pago de una penalidad***"

TERCER JUZGADO DE POLICIA LOCAL TALCA
La presente es copia fiel de su original
TALCA, 25 SEP 2018 de de

Fojas noventa - 90 -

Continuando señaló que si con posterioridad a lo ya señalado LATAM decidió hacer una excepción a sus condiciones del contrato de transporte aéreo de pasajeros, esa situación escapa de la esfera de competencia legal y contractual de la agencia de viajes, que debe ajustarse a las condiciones del contrato de transporte aéreo que en su oportunidad se le instruyeron por cada aerolínea y que para el caso de la aerolínea LATAM, las regulaciones de ticket dispuestas, sin excepcionar pasajero alguno fueron:

"Políticas de Cancelación
Vuelo Santiago de Chile/ Fortaleza

- *Cambio: cargo aerolíneas ($ 45525 + diferencia tarifaria) + cargos Despegar.com: ($ 17940)*
- *Cancelación: no se permite*
- *No presentación al embarque (no-show): la aerolínea podría cancelar el resto del vuelo, agregar penalidades extra o no permitir cambios ni reembolsos."*

Concluyendo que conforme a lo que se lee la agencia cobraba una diferencia porque era lo indicado por la aerolínea a Despegar.com y fue lo aceptado por ella y la diferencia era (i) penalidad y (ii) diferencia de tarifa; conceptos, ambos, que no son del control de la agencia, sino que resorte exclusivo de la aerolínea.

Señaló además que los términos y condiciones contractuales aplicables están debidamente informados, de forma oportuna antes de la celebración del contrato, en el pie de página de su representado e incluso, necesariamente deben aceptarse y declararse que fueron leídos coetáneamente al momento de la compra, como prerrequisito para cursar la solitud de compra. Que Despegar es un proveedor intermediario, gestionando en calidad de agencia de viajes las solicitudes de compras de sus usuarios y los servicios finales contratados son brindados por los proveedores finales en cada caso particular. Y con respecto al caso en concreto la obligación de intermediar esta íntegramente cumplida.

Finalizó expresando que Despegar.com cumpliendo con las obligaciones de intermediación que le competen, gestionó la solicitud de forma diligente y oportuna, *"y así validar alguna eventual excepción al contrato de transporte aéreo que liga inexorablemente a las partes. Se le explica al demandante que dicha solicitud de cambio depende exclusivamente de la validación que haga la propia aerolínea, contraparte en el contrato de transporte aéreo y, en ningún caso puede depender de Despegar quien no tiene la calidad de parte en dicho contrato final de prestación de servicios contratados por su intermedio…".*

En virtud de los fundamentos de antes expuestos solicitó al Tribunal tener por contestada la querella infraccional y en definitiva desestimarla en todas sus partes, con costas.

<u>En cuanto a la demanda civil de indemnización de perjuicios</u>: El representante del demandado dio por reproducidos todos los antecedentes de hecho y de derechos vertidos en la contestación de la querella infraccional. Además expresó que en el caso de marras no existe ningún perjuicio causado por la demandada, por lo que el nexo causal de cualquier eventual perjuicio o daño fue producido por el actuar negligente de la propia parte que lo sufre, por lo que enfáticamente afirman que no existe daño alguno que reparar, solicitando finalmente al Tribunal tener por

TERCER JUZGADO POLICIA LOCAL TALCA
La presente es copia fiel de su original
TALCA, 25 SEP 2018 de

Fojas noventa y uno - 91 -

contestada la demanda civil, se desestime la acción completamente, declarando que ha su representada no le cabe ninguna responsabilidad imputable en los hechos, así como tampoco tiene obligación alguna de responder por los eventuales perjuicios causados al actor, con costas.

El Tribunal tuvo por contestada la querella infraccional y la demanda civil de indemnización de perjuicios.

Prosiguiendo el comparendo, el Tribunal llamó a las partes a conciliación la que no se produjo. Seguidamente recibió la causa a prueba rindiéndose la documental y testimonial que rola en autos.

CUARTO: Que a fojas 79 rola escrito presentado por la parte querellante y demandante, realizando algunas observaciones a la prueba, las que solicitó tener presente.

QUINTO: Que a fojas 83 quedaron los autos para fallo.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

A) **EN CUANTO A LA OBJECIÓN DE DOCUMENTOS:**

PRIMERO: Que, que en el contexto del comparendo de contestación, conciliación y prueba, que rola a fojas 66 y siguientes, la parte querellada infraccional y demandada civil **DESPEGAR.COM CHILE SpA.**, representada por el abogado Sr. **Meneses Flores**, objetó los documentos "*que rolan a fojas 2, 2 vuelta, 3, 4, 15 a 31, ambas inclusive, por tratarse de copias simples respecto de los cuales a esta parte no le consta su autenticidad ni integridad*" el Tribunal otorgó traslado.

SEGUNDO: Que, la parte querellante infraccional y demandante civil doña **CAMILA MOYA GUAJARDO**, representada por la abogada **Sra. Morales Corales**, contestó el traslado conferido solicitando el rechazo de la objeción planteada atendido a que el Tribunal tiene la facultad de valorar la prueba conforme a las reglas de la sana crítica.

TERCERO: Que, el incidentista no justificó debidamente las objeciones, pues no invocó norma legal alguna en apoyo de sus alegaciones, no siendo suficiente por si solos los argumentos esbozados para acoger las objeciones planteadas, razón por la cual el Tribunal las rechazará, sin perjuicio del valor probatorio que les asigne a tales documentos en conformidad al artículo 14 de la Ley Nº 18.287.

CUARTO: Que a más de lo anterior, la conclusión del Tribunal guarda armonía con lo resuelto por la Iltma. Corte de Apelaciones de Talca, en fallo recaído en causa Rol N° 4527-2016-Civil de 27 de abril de 2017, en que precisa que el artículo 14 de la Ley Nº 18.287 dispone que el juez de fondo apreciara la prueba conforme a las reglas de la sana crítica y, que al hacerlo, deberá expresar las razones jurídicas y las simplemente lógicas, científicas o técnicas en cuya virtud les asigne valor o las desestime, concluyendo que "*en consecuencia no corresponde aplicar las reglas*

TERCER JUZGADO POLICIA LOCAL TALCA
La presente es copia fiel de su original
TALCA, 25 SEP 2018 de _____ de _____

Fojas noventa y dos - 92 -

de la prueba tasada al ponderar la prueba en sede de policía local, lo que excluye tanto la objeción, como las tachas, debiendo el juez ponderar en conformidad a la sana crítica la idoneidad o no de aquellas que se cuestionan".

B) EN CUANTO A LA QUERELLA INFRACCIONAL Y DEMANDA CIVIL:

PRIMERO: Que la querella infraccional y demanda civil impetrada ante este Tribunal, versa sobre infracción a la Ley N° 19.496 o Ley del Consumidor.

SEGUNDO: Que, la querellante infraccional y demandante civil doña **CAMILA MOYA GUAJARDO**, representada por la abogada **Sra. Morales Corales,** rindió la prueba documental rolante a fojas 1 a 31 de autos, consistente conforme lo expresa en: **1)** Respuesta reclamo Sernac; **2)** *"Pantallazos reclamos hechos en el portal de Despegar.com"* (fojas 2 y 2 vta.); **3)** *"Pantallazo notificaciones registradas en el portal de Despegar.com"* (fojas 3 y 4); **4)** Correo Electrónico enviado por Despegar.com, confirmando la compra, fechado el 10 de enero de 2018 (fojas 5 a 7); **5)** Set de correos electrónicos enviados por Despegar.com entre el 19 de enero y 12 de febrero de 2018 (fojas 8 al 14 vta.); **6)** Correos electrónicos enviados por Latam el 14 de febrero (fojas 15 a 21); **7)** Correo electrónico enviado por Despegar.com el 26 de febrero de 2018 (fojas 22); **8)** Capturas de pantalla, las que refiere corresponden a *"documento extraído desde la página web de Latam donde figura el número de teléfono"* (fojas 23); **9)** Capturas de pantalla, las que refiere corresponden a *"documento extraído desde la página web de Despegar donde figura el número de teléfono"* (fojas 24 a 25); y **10)** Copia de boleta electrónica Entel, con detalles de llamadas de los meses de enero y febrero de 2018 (fojas 26 a 31).

TERCERO: Que la parte querellada infraccional y demandada civil de **DESPEGAR.COM CHILE SpA.**, representada por el abogado **Sr. Meneses Flores**, rindió la prueba documental rolante a fojas 56 a 64 de autos, los que describió de la siguiente manera: **1)** Documento donde consta la reserva Nº 111978041400, efectuada por doña Camila Moya Guajardo; **2)** Documento donde consta la compra con código de reserva Nº 1386885106; **3)** Detalle de reserva con código de ingreso a Hotel Nº 21548914; y **4)** Documento donde consta los tickets de vuelo Nº 0455103487402/03.

CUARTO: Que, la querellante infraccional y demandante civil doña **CAMILA MOYA GUAJARDO**, representada por la abogada **Sra. Morales Corales**, produjo la prueba testimonial rolante a fojas 68 a 72 de autos, consistente en la declaración de los testigos don **CRISTOBAL ANDRÉS GONZÁLEZ CARRASCO** y don **GERMÁN IGNACIO MOYA GUAJARDO**, quienes previamente juramentados, declararon:

El testigo Sr. **GONZÁLEZ CARRASCO**, declaró *"Yo soy conocido de Camila, soy amigo de su hermano, desde chicos, ella me contó en el verano que quería viajar a Brasil, a Fortaleza, para eso ella utilizó la aplicación de Despegar.com, donde compró los pasajes con 1 mes de anticipación, pero a los pocos días se dio cuenta que existía un error en el ticket, en donde no aparecían sus apellidos, para esto comenzó a contactarse con el call center de la empresa para corroborar el error, en donde no tuvo respuestas claras, debido a que era atendida por diferentes personas, luego ella me dijo que le querían hacer un cobro por enmendar el error, cercanos a los 400 mil pesos, cosa que para ella era imposible reunir en tan poco tiempo antes de ir a su viaje, luego ella*

TERCER JUZGADO POLICIA LOCAL TALCA
La presente es copia fiel de su original
25 SEP 2018 7
TALCA, ____ de ____ de ____

Fojas noventa y tres - 93 -

tuvo una solución pero por parte de LATAM y no en este caso por despegar.com". El testigo fue repreguntado y contrainterrogado.

El testigo Sr. **MOYA GUAJARDO**, declaró "*Yo soy hermano de Camila, en ese entonces yo vivía con ella, mi hermana compró un paquete turístico a Brasil. Esto fue en enero del presente año, yo me enteré debido a que ella me comunicó a través de una conversación por WhatsApp, y a los pocos días que se realizó la compra de este pasaje me comenta que había un error al ingresar sus datos en el ticket, error del cual ella no se hace responsable, ya que la compra de este se hizo a través de una aplicación, en el cual ella tenía registrados sus datos con anterioridad, al percatarse de este error se intenta comunicar con despegar, a través de un call center, el cual despegar no le da una solución inmediata y a los días le confirman que para poder arreglar el problema se debía pagar una multa a LATAM de casi $ 400.000 mil pesos para corregir el error del ticket, mi hermana me manifiesta su descontento y al intentar comunicarse innumerables veces, conversaciones que en muchos casos superaron la hora al teléfono, no había otra respuesta que no fuera pagar la multa, además tampoco podía exigir la devolución del pasaje ya que Despegar, al ser una oferta, Despegar no podía devolver el dinero, al no tener respuestas se comunicó con LATAM los cuales le dijeron que solo 48 horas antes del vuelo podían revisar el caso, este periodo de casi un mes fue de mucha angustia e incertidumbre ya que además el vuelo lo iba a realizar sola, sin acompañante, 48 antes del vuelo LATAM le informa que podían modificar el ticket sin ningún costo asociado pero que había un problema en el itinerario señalado por Despegar, en el vuelo de regreso, por lo cual mi hermana se tuvo que comunicar nuevamente con Despegar para que se modificara dicho itinerario, el vuelo se realizó con éxito y solo al regreso de este Despegar respondió a los correos que mi hermana le había enviado durante un mes*". El testigo fue repreguntado y contrainterrogado.

QUINTO: Que, habiendo hecho un análisis de los antecedentes y la prueba rendida, conforme a las reglas de la sana crítica, este Sentenciador tendrá por acreditada en autos la conducta infraccional del proveedor denunciado.

Del mérito de la prueba rendida, debe tenerse por cierto que existieron irregularidades en los registros de compra del paquete de viaje que realizó la Sra. Moya Guajardo, imputables a Despegar.com Chile SpA.

La prueba documental de la parte querellante consistente en solicitudes y/o reclamos realizados por la Sra. Moya Guajardo, evidencian la tardanza de la agencia de viajes Despegar.com en responder, específicamente por parte del *"departamento de legales"*, siendo tan lento su actuar que solo le entregaron una respuesta definitiva después que ya se había completado totalmente el viaje. Por su parte las copias de correos electrónicos acreditan que finalmente fue la aerolínea – empresa a quien la querellada atribuía toda la responsabilidad por el cobro adicional - que solucionó el problema del cambio de nombre rápidamente y sin cobro alguno, y que además fue ésta y no la querellada que informó a la consumidora del error de itinerario de viaje.

Con respecto a la declaración de los testigos éstos ratifican lo expuesto por la querellante infraccional en el cuerpo de su libelo, encontrándose contestes en sus declaraciones en cuanto al estrés y angustia sufrido por la consumidora antes de la realización del viaje de vacaciones que

TERCER JUZGADO POLICIA LOCAL TALCA
La presente es copia fiel de su original
25 SEP 2018
TALCA, ____ de ____ de ____

Fojas noventa y cuatro -94-

había programado, por la incertidumbre de no saber si el viaje lo podría realizar y después por el error que se había producido en un tramo del itinerario.

Por otra parte, si bien la querellada y demandada niega tajantemente que los problemas que tuvo la Srta. Moya Guajardo con el registro de su nombre al realizar la compra se produjeron por su responsabilidad, no acompañó a la causa ningún antecedente que acreditara sus dichos, y con respecto al error que refiere la querellante se produjo en el ingreso del tramo del itinerario de regreso entre Fortaleza y Recife el representante de la querellada y demandada civil nada dijo.

SEXTO: Que resulta lógico que un consumidor responsable y consiente de sus derechos y deberes, al requerir un proveedor de bienes o servicios para que cubra sus necesidades, lo haga considerando una serie de aspectos importantes que le reporten la confianza y seguridad de que se encuentra contratando con una empresa seria, que responderá con el servicio ofrecido a cabalidad, sin correr el riesgo de sufrir imprevistos que se deban a la negligencia de la empresa contratada y que todo el servicio ofrecido se cumpla de acuerdo a las condiciones pactadas. En este sentido, el prestigio de la empresa donde la Srta. Moya Guajardo decidió contratar los servicios para realizar su viaje, le generaba la suficiente confianza de que no tendría problema en cuanto a su viaje programado.

En este orden de ideas cabe señalar que, a juicio de este sentenciador, el hecho que el *"Departamento de Legales"* de la proveedora fuese tan negligente en entregar una respuesta a la consumidora al punto que la proporcionó ya días después que el viaje programado había terminado, a lo que se suma que si no hubiese sido por la información que le entregó la aerolínea a la consumidora en cuanto a que un tramo de su viaje no coincidía con los confirmados en su reserva, ella habría quedado varada en un aeropuerto, constituyen claramente infracciones del proveedor quien no respetó los términos, condiciones y modalidades conforme a los cuales se convino con el consumidor la prestación del servicio.

SÉPTIMO: Que, se dará lugar a la querella infraccional puesto que ponderados conjunta y armónicamente los antecedentes de convicción reseñados en los considerandos anteriores en forma objetiva y conforme a la sana crítica según lo dispuesto en el artículo 14 de la Ley 18.287, permiten al Tribunal concluir que **DESPEGAR.COM CHILE SpA.,** cometió infracciones a la Ley del Consumidor, debido a que actuó negligentemente en la prestación de un servicio, infringiendo los derechos del consumidor vulnerando de ésta forma lo dispuesto en el artículo **12 de la Ley N° 19.496.** Asimismo, la conducta de la empresa denunciada se encuadra en lo previsto en el **artículo 23** del referido cuerpo legal que en su inciso primero dispone: "*Comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que, en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio*".

OCTAVO: Que, habiendo determinado el Tribunal que se acogerá la acción infraccional, deberá asimismo pronunciarse acerca del daño demandado, y teniendo presente lo preceptuado en el **artículo 3 letra e) de la Ley 19.496**, acogerá parcialmente la demanda de indemnización de perjuicios incoada por la actora fijando prudencialmente el monto a indemnizar por concepto de daño moral solicitado.

TERCER JUZGADO DE POLICIA LOCAL TALCA
El presente es copia fiel de su original
25 SEP 2018
TALCA, ____ de ____ de ____

Fojas noventa y cinco
- 95 -

Así, entendido el daño moral como un menoscabo de un bien no patrimonial, en cuanto afecta a la integridad psíquica del individuo y que se traduce en el agobio que genera el haber sufrido la privación de un bien como consecuencia del incumplimiento de las obligaciones contraídas por el proveedor, no requiere de prueba y puede ser presumido, por lo tanto las consecuencias que nacen de su propia naturaleza son obvias, y conforme a la lógica es dable para este sentenciador presumir que la Srta. Moya Guajardo sufrió un menoscabo en su integridad psíquica al encontrarse en la incertidumbre de si podría realizar su viajes de vacaciones, si los tramos de los vuelos que debía realizar se encontraban correctos y si no tendría problemas en algún aeropuerto, debido a la negligencia del proveedor, por lo que se regulará prudencialmente el monto a indemnizar por este concepto.

Que, teniendo presente que la demandante solicitó como monto a indemnizar la cantidad total de ***"$ 5.000.00"***, cifra que tampoco fue escrita en letras, resultando por tanto indeterminada, el Tribunal se regirá por la facultad que le otorgó la demandante en el cuerpo de su demanda, esto es ***"o la suma mayor o menor que US. determine"***, y otorgara un monto prudencial.

Por tanto, conforme a lo expuesto en los considerandos precedentes y teniendo además presente, lo dispuesto en los artículos 3 letra e), 12, 23, 24 y demás pertinentes de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores y la Ley N° 18.287 sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local, en especial su artículo 14;

RESUELVO:

1. **NO HACER LUGAR** a la objeción de documentos formulada por la querellada y demandada, en el contexto del comparendo de estilo, por las razones esgrimidas en la letra A) de la parte considerativa de la presente sentencia.

2. **HACER LUGAR** a la querella interpuesta por doña **CAMILA ANDREA MOYA GUAJARDO** en contra de **DESPEGAR.COM CHILE SpA.,** representada legalmente por don **Dirk Zandee Medovic**, y consecuencialmente se le condena al pago de una multa equivalente a **CINCUENTA (50) UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES** por infracción al artículo 12 de la Ley 19.496**,** en relación con lo preceptuado en los artículos 24 del mismo cuerpo legal y 14 de la Ley N° 18.287.

   De no pagarse la multa impuesta dentro del plazo legal de cinco días desde la notificación del presente fallo, el representante de la sentenciada **DESPEGAR.COM CHILE SpA.**, don **Dirk Zandee Medovic** o quien corresponda**,** sufrirá por vía de sustitución y apremio **quince noches de reclusión** en el centro penitenciario que corresponda, para lo cual se despachará orden de arresto en su contra, de conformidad al artículo 23 de la Ley N° 18.287.

3. **HACER LUGAR** a la demanda civil de indemnización de perjuicios, interpuesta por doña **CAMILA ANDREA MOYA GUAJARDO** y consecuencialmente condenar a **DESPEGAR.COM CHILE SpA.**, representada legalmente por don **Dirk Zandee Medovic**, a pagar a la

TERCER JUZGADO POLICIA LOCAL TALCA
La presente es copia fiel de su original
25 SEP 2018
TALCA, ____ de ____ de ____

Fojas noventa y seis -96-

demandante doña **CAMILA ANDREA MOYA GUAJARDO,** la suma total de **$ 500.000 (quinientos mil pesos)** por concepto de daño moral.

La indemnización que se fija en la presente sentencia, deberá ser pagada reajustada según la variación que hubiera experimentado el Índice de Precios al Consumidor, entre la fecha de notificación de la demanda y hasta su pago efectivo, sin intereses corrientes, por no tratarse de una operación de crédito de dinero, según lo resuelto por la Iltma. Corte de Apelaciones de Talca, en fallo recaído en causa crimen Rol N° 138/14, de 26 de enero de 2015.

4. CONDENAR en costas a la denunciada y demandada civil, por haber sido completamente vencida.

5. Dese cumplimiento por la señora Secretaria-Abogado del Tribunal, en su oportunidad, a lo dispuesto en el artículo 58 bis de la Ley 19.496.

Anótese, Notifíquese personalmente o por cédula, Cúmplase y archívese en su oportunidad.

Dictada por don **WALTER BARRAMUÑO URRA,** Juez Letrado Titular.

Autorizó doña **CARLA CARRERA MADRID**, Secretaria Letrada Titular.

TERCER JUZGADO POLICIA LOCAL TALCA
La presente es copia fiel de su original
11
TALCA, 25 SEP 2018 de _____ de _____

ciento treinta y cinco 135

Talca, veintidós de marzo de dos mil diecinueve.

Visto:

Atendido el mérito de los antecedentes y de conformidad con lo dispuesto en los artículos 32 de la Ley N° 18.287 y 144 del Código de Procedimiento Civil, **SE CONFIRMA** la sentencia definitiva apelada de veinticinco de septiembre de dos mil dieciocho, escrita de fojas 86 a 96 de autos, con costas del recurso.

Regístrese y Devuélvase.

Rol N° 235-2018/P. Local.

Rodrigo Francisco Javier Biel Melgarejo
Ministro
Fecha: 22/03/2019 13:47:43

Carlos Enrique Carrillo Gonzalez
Ministro
Fecha: 22/03/2019 13:47:43

Guillermo Jose Monsalve Mercadal
Abogado
Fecha: 22/03/2019 13:47:44

TERCER JUZGADO DE POLICIA LOCAL TALCA
La presente es copia fiel de su original
11 ABR. 2019
de de

DRXHXLDWDR