

Rol N° 7890-2018-2

Ñuñoa, veintinueve de noviembre de dos mil dieciocho



VISTOS Y CONSIDERANDO:

PRIMERO: Que, este proceso se inició a **fs. 1**, por querrela interpuesta por **MARÍA ROSA PATRICIA NAVARRETE SANHUEZA**, chilena, ejecutiva bancaria, cédula de identidad N° 11.958.177-K, domiciliada en calle San Eugenio #1209, Dpto. 1903, comuna de Ñuñoa; en contra del proveedor **DESPEGAR.COM CHILE Spa.**, Rut N° 96.907.830-9, representada legalmente por don **DIRK DUSAN ZANDEE MEDOVIC**, chileno, ingeniero civil industrial, casado, cédula de identidad N° 9.212.950-0, ambos con domicilio en calle Antonio Bellet N° 292, oficina 706, comuna de Providencia. Funda su acción por infracción a los artículos 3° letras b), d) y e), 16 letras a), d), e) y g), y 23, inciso primero, todos de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, toda vez que con fecha 21 de julio del año 2017, adquirió un paquete de viajes con destino a la ciudad de Río de Janeiro, Brasil. Dicho paquete consistía en un viaje para 4 personas, vía aérea LATAM, con estadía en el "Hotel Royal Tulipa Río Sao Conrado", desde el 01 hasta el 10 de febrero de 2018, ambas fechas inclusive, por un valor de \$2.400.000, suma que pagó en su totalidad. Sin embargo, el día 02 de enero de este año, por razones estrictamente de salud comunicó a la querellada a través de correo electrónico su intención de dejar sin efecto el viaje. En tal sentido, la empresa respondió por la misma vía que aceptaba la devolución del valor total de los pasajes aéreos, quedando pendiente sólo la devolución del pago de la estadía en el hotel signado. De esta forma concentró su atención en programar sus controles médicos para los primeros días de febrero. Luego, indica que días después se enteró por la prensa de la emergencia sanitaria en Brasil producto de la "fiebre amarilla", por lo cual decidió contactarse nuevamente con el proveedor, a modo de averiguar acerca de la devolución del pago por la estadía, siempre en contexto del compromiso ya asumido por éste. Pero para su sorpresa, la empresa se manifestó reacia a cumplir cualquier compromiso relacionado con la devolución del dinero correspondiente a ese concepto, por lo que concurrió personalmente a las oficinas de la querellada, pero su caso no fue resuelto. Que debido a lo anterior, concurrió al Servicio Nacional del Consumidor y realizó el reclamo respectivo, con fecha 07 de febrero de 2018. La empresa en cuestión evacuó el traslado conferido durante

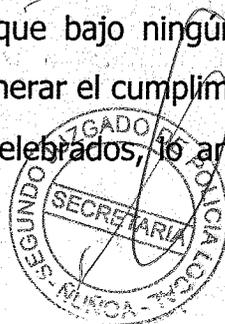
CONFORME CON SU ORIGINAL



el proceso de mediación ante el SERNAC, señalando que sólo daría lugar a la devolución de la tasa de embarque, sin dar mayor razón de sus dichos y teniendo pleno conocimiento de su precario estado de salud y la emergencia de salubridad pública que afectaba a Brasil. Asimismo, por el primer otrosí de la misma presentación, dedujo demanda civil en contra del proveedor DESPEGAR.COM CHILE Spa., por la suma de \$2.700.000, por daño material, suma que comprende pasajes aéreos, hotel, tasa de embarque y viáticos pagados a su abogado y \$20.000.000, por daño moral. Dichas acciones aparecen válidamente notificadas a **fs. 12**, en virtud de lo cual la parte querellada por intermedio de la abogada Ximena Castillo Faura, hizo sus descargos por escrito, a **fs. 17**, y sostuvo grosso modo que la querrela carece de fundamento y que no existe ninguna infracción, en consideración a que los hechos a que alude la actora derivan de situaciones que no constituyen incumplimiento de ninguna clase por parte de su representada.

SEGUNDO: Que, a **fs. 63**, se realizó el comparendo de contestación, conciliación y prueba, con la asistencia del abogado Carlos Alegría Palazón, en representación de la querellante y demandante civil María Navarrete Sanhueza; y del abogado Raúl Lync Ivanschitz, en representación de la parte querellada y demandada civil DESPEGAR.COM CHILE SpA. La actora ratificó íntegramente las acciones impetradas y solicita que sean acogidas en todas sus partes, con expresa condenación en costas. A su vez, la contraria contestó por escrito rolado a **fs. 20**, las acciones intentadas en su contra, presentación que se tuvo como parte integrante de la audiencia, argumentando en lo sustancial, que los hechos narrados por la actora no se condicen con la realidad por cuanto la demandante esgrime que su representada se comprometió a la devolución del 100% del paquete, ya que no podría viajar por conceptos estrictamente de salud, cuando lo que realmente ocurrió es que la actora consultó respecto a un posible reembolso, y le comunicaron que no era posible conforme a lo estipulado en los términos y condiciones contractuales, pero por el hecho de haber existido una reprogramación por parte de la aerolínea, esta podría elegir entre la devolución del 100% por concepto de pasajes y la aceptación de la reprogramación, optando la actora por la segunda opción y con posterioridad aconteció que la misma, intentó por medio de la fiebre amarilla desligarse de sus obligaciones contractuales. Por último, en cuanto a dicha enfermedad argumenta que bajo ningún punto de vista podría considerarse como caso fortuito, para exonerar el cumplimiento de las obligaciones emanadas de los contratos válidamente celebrados, lo anterior atendido a que la

CONFORME CON SU ORIGINAL



fiebre amarilla ha existido durante muchos años en Brasil, incluso es la propia Organización Mundial de la Salud la que en varias oportunidades ha recomendado a los pasajeros vacunarse previo ingreso a este. Llamadas las partes a una conciliación, ésta no se produjo. En relación con la prueba documental, ambas partes aportaron; la demandante acompañó de **fs. 27 a 51**, mientras que la demandada hizo lo propio de **fs. 52 a 62**, los cuales fueron objetados por la parte contra la cual se hicieron valer a **fs. 66**. No rindieron prueba testimonial. En cuanto a las peticiones, ambas partes formularon. La actora solicitó citar a absolver posiciones al representante legal de DESPEGAR.COM CHILE SpA., Dirk Zandee Medovic, quien compareció a **fs. 76** debidamente representado, adjuntándose el pliego respectivo y levantándose acta de sus respuestas. Por otro lado, la demandada acompañó audio consistente en conversación entre la demandante y la demandada y solicitó fijar audiencia especial de percepción documental, la cual se llevó a efecto a **fs. 81**, con los apoderados de ambas partes presentes, siendo objetado el documento electrónico por la contraria a **fs. 82**. Se dio por evacuado el comparendo para todos los efectos legales.

TERCERO: Que, a **fs. 84**, encontrándose la causa en estado, se trajeron los autos para dictar sentencia.

CUARTO: Que, sobre la base de los hechos denunciados, la decisión de la litis exige verificar la efectividad de las causales por las cuales la actora solicitó al proveedor la cancelación del viaje y si el proveedor en cuestión, DESPEGAR.COM CHILE SpA., respetó los términos y condiciones ofrecidas por el servicio prestado, en su calidad de intermediario (venta de paquetes turísticos que incluían pasajes aéreos y estadía), entre cliente, aerolínea y hotel determinados; y de no ser así, establecer la responsabilidad que le cabe a esta última, y los eventuales perjuicios ocasionados por ésta, como proveedor, en caso de negligencia y menoscabo frente a los derechos de la demandante, en su calidad de consumidora.

QUINTO: Que, en este contexto y conforme a las reglas de la sana crítica, esto es, siguiendo los principios de la lógica, las máximas de la experiencia y los conocimientos afianzados, este sentenciador ha arribado a la convicción que la querrela de autos carece de los elementos de juicio suficientes que le permitan acreditar fehacientemente la veracidad de las infracciones que se le imputa a DESPEGAR.COM CHILE SpA. A mayor abundamiento, si bien es cierto, la Sra. Navarrete Sanhueza adujo en su libelo problemas de salud, como causa basal para

CONFORME CON SU ORIGINAL



cancelar con antelación la compra del paquete turístico con destino a la ciudad de Río de Janeiro, Brasil; para acreditar sus dichos sólo acompañó certificado de fecha 26 de octubre de 2017, rol ante a **fs. 27** de autos, emitido por un psiquiatra que no es su médico tratante, en el cual se indica que la Sra. Patricia Navarrete Sanhueza no puede realizar actividad laboral y que fue emitido para realizar apelación ante el COMPIN. Ahora bien, en dicho certificado no se señala en parte alguna su imposibilidad de realizar un viaje, habida consideración que fue emitido meses posteriores a la compra del paquete turístico por la Sra. Navarrete y antes de que hubiese solicitado la cancelación del paquete en comento. En otro orden de consideraciones, la actora tampoco acredita haber enviado documentación sobre la enfermedad que habría padecido y que acreditara su imposibilidad de viajar, aún cuando, Andrea Fajardo Martin empleada de la demandada, en copia de correo electrónico de fecha 6 de enero de 2018 rolante a **fs.33** y **34** le indica a la Sra. Navarrete que si tiene soportes de enfermedad que imposibiliten su viaje en avión, se puede preguntar al hotel sobre la exoneración por enfermedad y consultar por reembolso o cambio de nombre. Por lo que claramente teniendo conocimiento la Sra. Navarrete que la única posibilidad de cancelación en atención a las políticas hotelera era haber enviado dicha documentación debió haberlo realizado en tiempo y forma para que el hotel evaluara lo solicitado por ella. Continuando cronológicamente con la prosecución de los hechos. acreditados en autos, el día 8 de enero de 2018, es decir, dos días después del citado correo electrónico, la demandante recibe una llamada de la misma empleada de la demandada, aceptando la actora el cambio de horario del vuelo manifestando además, que realizaría el viaje, por lo que hasta esa fecha efectivamente la demandante iba a viajar de todos modos. Posteriormente conforme rola a **fs. 33** de autos con fecha 24 de enero de 2018 la Sra. Navarrete envía correo electrónico a la demandada consultando qué harán con el brote de fiebre amarilla, sin solicitar al menos en dicho correo la cancelación del viaje. Sin embargo, es presumible al tenor de lo expuesto por las partes, que posteriormente sí fue solicitado explícitamente. Ahora bien, desde el año 1980 ha habido un brote de dicha enfermedad en América Latina y África principalmente y desde principios del año 2017 un alza en Brasil lo que sugiere que aún cuando no se exige estar vacunado contra ella para ingresar a dicho país, es aconsejable desde el punto de vista médico estarlo. Al tenor de aquello este sentenciador tiene la convicción que así como los consumidores tienen derechos también tiene deberes a la luz de lo preceptuado en el artículo 3º la Ley

CONFORME CON SU ORIGINAL



N° 19.496, siendo uno de ellos precisamente el de informarse responsablemente al adquirir un bien o un servicio, razón por la cual la demandante antes de comprar el paquete turístico debió actuar en forma diligente e informarse en forma veraz y oportuna del rebrote y verificar qué condiciones sanitarias habían específicamente en la ciudad de Brasil donde viajaría; razón por la cual no habiéndose informado en el momento de contratar el paquete turístico no procede legalmente pedir la cancelación del viaje por emergencia sanitaria.

SEXTO: Que, en cuanto a la grabación de audio cuya percepción rola a **fs. 81** de autos, es meritorio hacer presente que la parte demandante objetó dicho documento electrónico por falta de integridad, sin embargo a juicio de este sentenciador aquello no se configura, porque cuanto en el audio en comento la mujer que acepta el cambio de vuelo otorga su correo electrónico el cual es el de la demandante conforme lo establecido en formulario de reclamo de Sernac que rola a **fs. 57** de autos y el número de reserva que se hace mención corresponde al de la compra del paquete turístico materia de autos conforme documentación acompañada a **fojas 31 y 36**; por lo cual no cabe dudas que es la demandante la que acepta en dicho audio el cambio de horario de vuelo y manifiesta que viajará; lo que no controvierte el abogado. Además, lo objeta por prueba ilegal, sin consentimiento de su representada, lo que debió haber objetado al momento en que se acompañó el CD que contenía el audio, dado que la demandada señaló expresamente que contenía una conversación entre las partes y en dicha oportunidad no hubo oposición, precluyendo su derecho a realizarlo en forma posterior.

SEPTIMO: Que, en otro orden de consideraciones aún cuando en los considerandos se encuentra acreditado que no ha habido infracción y por ende perjuicio que indemnizar por parte de la demandada, la actora no debe hacer propios, eventuales perjuicios ocasionados a los otros tres beneficiarios del paquete turístico adquirido a través de la querellada, que incluía pasajes aéreos ida y vuelta, junto con la estadía en un hotel determinado en la ciudad de Río de Janeiro, respecto de los cuales se desconoce si efectivamente hicieron uso del mismo ya que se trata de una decisión que debían adoptar de manera individual y quien soportó el pago de dichos paquetes turísticos ya que en autos al tenor de la documentación acompañada por la demandante solo se acredita que el pago de \$

CONFORME CON SU ORIGINAL



2.486.063 se realizó mediante dos tarjetas de crédito diferentes, ignorando este sentenciador quiénes son sus titulares y quién efectivamente los pagó.

OCTAVO: Que, este juzgador concluye que en los hechos denunciados no le asiste responsabilidad al proveedor mencionado, por lo que la acción infraccional será rechazada y, por ende, deberá dictarse sentencia absolutoria. Que, atendida la conclusión a que se ha arribado, la acción civil incoada en el caso sublite deberá ser desestimada en todas sus partes, sin costas, ya que para acogerla sería necesario determinar previamente la responsabilidad contravencional que pudiere afectar a la demandada de autos, puesto que ella es precisamente la fuente de responsabilidad extracontractual que se intenta hacer valer con la demanda deducida en el caso de marras. Lo que, como se ha establecido, no sucedió.

Y TENIENDO PRESENTE: estas consideraciones y, además, lo dispuesto en los artículos 3, 50 y 50 A de la Ley N° 19.496; artículos 13 y 14 de la Ley N° 15.231; artículo 7° y siguientes de la Ley N° 18.287;

SE DECLARA:

1.- Que, **no ha lugar** a la querrela de lo principal de fs. 1. En consecuencia, se absuelve a **DESPEGAR.COM CHILE SpA.**, representada legalmente por **DIRK DUSAN ZANDEE MEDOVIC**, ya individualizados, de cualquier responsabilidad en los hechos investigados en estos autos.

2.- Que, **se rechaza** la acción civil incoada por el primer otrosí de fs. 1.

3.- Que, cada parte pagará sus costas.

Déjese copia en el Registro, anótese en el Rol correspondiente, notifíquese a las partes y en su oportunidad, archívese.

Rol N° 7890-2018-2

**PRONUNCIADA POR LA SRA. CECILIA ARANCIBIA CHICAGUALA,
JUEZA TITULAR DEL SEGUNDO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE ÑUÑO A.
AUTORIZA LA SRA. LUCÍA DEL RÍO MORENO, SECRETARIA ABOGADA.-**

CONFORME CON SU ORIGINAL

