

la Pintana, veintiséis de Mayo dos milo diecisiete

Vistos :

Querella infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios basada en infracciones a la ley 19496, interpuesta el 24 de Agosto 2016 por don **DAVID EDUARDO MOLINA LATORRE**, conductor, domiciliado en Poeta Angel 11057, La Pintana, en contra de la empresa **DESPEGAR.COM CHILE SPA** representada por DIRK ZANDAE MEDOVICH, ambos con domicilio en Antonio Bellet 292 Of.706, a la qu se asignó el rol 169.363-7

EL querellante- demandante fundamenta su acción señalando que el 29 de Julio 2015 compró 4 pasajes ida y vuelta Stgo- Bs Aires, 07 de Feb al 25 de Feb 2016 , para viajar junto a su familia compuesta por su cónyuge Alejandra Encina Castro y sus hijos Javiera y Benjamín, ambos de apellidos Molina Encina. - Al retorno según documentos (vaucher) , el chek in correspondiente debía hacerse directamente en el aeropuerto Jorge Newbery de Bs. Aires, sin embargo de lo cual allí le indicaron que el avión partía del Aeropuerto de Ezeiza, al que no alcanzó a llegar debiendo incurrir en gastos de compra de nuevos pasajes, estadía, traslados, etc., todo lo cual tuvo su origen en la falta de aviso de cambio de aeropuerto, por lo que pide reembolso del costo pasajes que tuvo que comprar en Bs. Aires, devolución de los pasajes no usados y gastos en los que debió incurrir por la negligencia del demandado

A fs 23 MOLINA LATORRE junto con ratificar lo expuesto en el libelo de fs 1, explicó que el 24 de Julio compró pasajes a la empresa DEPEGAR .COM, con fecha de ida el 7 de Febrero y retorno el 25 de Febrero 2016. Que al regreso se fue con dos horas de anticipación al horario indicado para tomar el avión al aeropuerto, no pudiendo hacer el chek in por lo que se dirigieron al punto de embarque donde se les indicó que el vuelo era para otro aeropuerto, hecho que le habían avisado a Despegar.com el 9 de Octubre de 2015. Que la empresa le envió correos indicando tal cambio de aeropuerto a las 18.50 hrs. del mismo día del viaje de retorno; que llegaron a Ezeiza - nuevo aeropuerto designado- a las 18.45 no logrando embarcar pues ya estaba cerrado dicho trámite, por lo que tuvieron que comprar nuevos pasajes debiendo además incurrir en gastos de comida, alojamiento, traslado, ocasionándole ello mayores pérdidas por no poder trabajar.

A fs 31 rola presentación de la demandada a través de la abogado Ximena Castillo Faura a quien se confirió la representación , otorgando poder al habilitado de Derecho sr. Enrique Escala Callejas , sin perjuicio de actuar ambos en forma conjunta , separa o indistinta.

A fs 32 rola lista de testigos de la parte demandante .

A fs 40 el Tribunal resolvió las excepciones dilatorias opuestas a fs 33 disponiendo rigiera comparendo el que se llevó a efecto según acta de fs 83 y sigs. al que se acompañó la prueba documental que rola de fs 58 y sigs. En la oportunidad DESPEGAR.COM contestó la querella y demanda interpuesta en su contra mediante escrito que rola a fs 45 y sigs. el que se tuvo como parte integrante del comparendo antes referido, en el que se rindió la prueba allí consignada.

A fs 91 y sigs. rola absolución de posiciones y correspondientes respuestas de fs 93 y sigs.

A fs 99 se dispuso reinterrogar al demandante, en carácter de medida para mejor resolver, quien compareció a fs 104

Ciento doce

Sentencia

413
Ciento
Hece

100 la parte demandante solicitó se tuviera presente antecedentes que señala.
109 se dispuso ingresar los autos a para dictar sentencia.

LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO

que como se expresó en lo expositivo de esta sentencia, DAVID EDUARDO MOLINA LATORRE
ccionado en contra de DESPEGAR.COM, por los perjuicios que dice ésta empresa le ha irrogado
su actuar negligente, según se describió latamente con antelación, los que evalúa en \$
5.300.

que en el escrito que rola a fs 65 y sigs. presentado por la demandada en el comparendo citado
ecto, ésta solicito su total rechazo señalando que la controversia que ha dado origen a esta
a surge como consecuencia de la reprogramación de un vuelo respecto de 4 pasajes comprados
de Junio de 2015 para viajar de ida a Buenos Aires el 7 de febrero y retorno 25 de febrero 2016,
rogramación dispuesta por la aerolínea y oportuna y claramente informada al pasajero por
EGAR.COM. Según el itinerario original la ida y regreso establecían el aeropuerto Jorge
berry (Aeroparque), terminal aéreo que fue cambiado con posterioridad y que -sostiene- fue
tunamente avisado al denunciante, quien por lo demás por el hecho de haber arribado a
ntina al aeropuerto de Ezeiza no podía menos que saber que su vuelo de retorno no saldría de
parque (Jorge Newberry) sino de este último (Ezeiza.)

que como señala la demandada, la cuestión importante a determinar si habiendo arribado a
os Aires al Aeropuerto de Ezeiza (según sostiene la demandada) , era necesario avisar el
io de aeropuerto y si ese aviso fue clara y oportunamente efectuado al pasajero por
EGAR.COM

que al efecto es necesario tener presente que el documento que rola a fs 15 , acompañado por
tor, consistente en fotocopia de los cuatro pasajes de Aerolíneas Argentinas, señala lo
nte:

07FEBV- SUNDAY

LV SANTIAGO SCL 1005A FLT 2281 ECONOMY

AE BUENOS AIRES EZE 1200N

OPERATED BY AUSTRAL LINEAS AEREAS

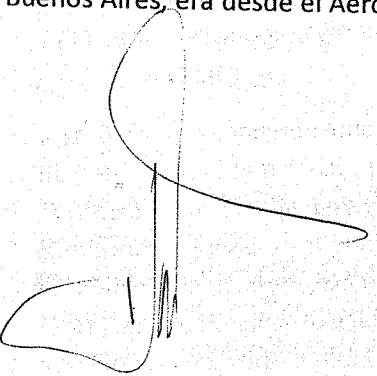
05FEB - THURSDAY

LV BUENOS AIRES EZE 725P FLT 2290 ECONOMY

AR SANTIAGO SCL 940 P

OPERATED BY AUSTRAL LINEAS AEREAS

que de la simple lectura del pasaje antes referido se desprende que tanto la llegada a Buenos
desde Santiago de Chile como el retorno a ésta desde Buenos Aires, era desde el Aeropuerto
Ezeiza.



114
Ciento
Catorce

6.- Que al efecto es necesario tener presente el documento de prueba aparejado a fs 78 consistente en correo enviado por **Despegar Chile** noreply@despegar.com para aleencinacastro@gmail.com el **25 DE FEBRERO DE 2016 18:50**, cuyo texto es del siguiente tenor "HOLA, MOLINA LATORRE, DAVID EDUARDO. Te informamos que Aerolíneas Argentinas ha realizado un cambio en el itinerario de los vuelos correspondientes a tu reserva nro. 40649329. Por favor comunícate a la brevedad para conocer la alternativa disponible con nuestro Centro de Atención al Cliente al (56) 2- 4848484. Atentamente Equipo de Despegar.com. Tal aviso sostiene la demandada, fue **oportuna y claramente informada al pasajero.**

7.- Que conforme consta de los documentos aparejados a fs 16, la llegada del vuelo A Buenos Aires el día 7 de Febrero 2016 y salida de ésta con destino a Chile el día 25 de Febrero 2016, era desde el Aeropuerto Buenos Aires Jorge Newberry, - La copia de los tickets aéreos acompañados a dicha hoja señala textualmente : " SALE **19.25 HRS., 25 Feb 2016, AEP, Aeropuerto Buenos Aires Jorge Newberry, Buenos Aires.** Llega 21,40 hrs 25 feb 2016 AEROPUERTO Arturo Merino Benítez , Santiago, Chile.

8.- Que a fs 101 se encuentra aparejado documento emitido por DESPEGAR.COM en el que entre otras" informaciones importantes para tu viaje" se consigna un párrafo de **TIEMPOS PARA PRESENTARSE** en el que se indica que "*Los tiempos mínimos para presentarse en el aeropuerto y así evitar demoras son: INTERNACIONAL: 3 horas antes del horario de salida de su vuelo. NACIONAL/cabotaje 2 HORAS ANTES DEL HORARIO DE SALIDA DE SU VUELO.*"

9.- Que del documento antes referido, emitido por la propia empresa demandada, se desprende que el aviso de cambio de aeropuerto de salida desde Buenos Aires con destino a Santiago de Chile, efectuado sólo 35 minutos antes de la partida del avión, no puede en caso alguno considerarse oportuno, pues tal aviso a lo menos debió hacerse antes de la señalada hora de presentación del pasajero en el aeropuerto designado.

10.- Que la argumentación de la demandada en cuanto a que el actor no pudo menos que saber que el vuelo de retorno a Chile sería desde el Aeropuerto de Ezeiza por haber sido éste el terminal aéreo al que llegó en su viaje de ida a Argentina, en concepto del sentenciador, carece de toda lógica pues en tal caso no se explica por qué razón la demanda no obstante ello avisó mediante correo electrónico de último momento el cambio de aeropuerto. La circunstancia de haber arribado al viaje de ida a Buenos Aires al Aeropuerto de Ezeiza y no al consignado en el ticket de viaje Aeropuerto Jorge Newberry, Buenos Aires, no significaba en modo alguno que sería aquel y no éste el de embarque para el retorno a Chile.

11.- Que sin perjuicio de los razonamientos expresados en los considerandos que preceden, es necesario tener presente que **ninguno de los documentos de prueba acompañados por las partes con citación, fue objetado**

12.- Que al comparecer en carácter de medida para mejor resolver a fs 99 el demandante David Eduardo Molina Latorre, señaló claramente que **EN EL VIAJE DE IDA ARRIBÓ A Buenos Aires al AEROPARQUE JORGE NEWBERY**, como se indicaba en los ticket de embarque que rolan a fs 16, arribo que según consta de certificación estampada a fs 111, fue corroborada por Aerolineas Argentinas.

115
Cento
Quinto 23 de set

que conforme a lo expresado con antelación, no sólo no son efectivos los antecedentes
stos por la demandada n cuanto a que por el hecho de haber aterrizado el actor en el viaje de
el Aeropuerto de Ezeiza, debió necesariamente suponer que desde ese mismo aeropuerto
embarcar para retornar a Chile . Siguiendo el razonamiento expuesto por la demandada y
ndo efectivamente arribado el actor a Buenos Aires al aeropuerto Aeroparque Jorge Newbery
lo que – según la demandada- era lo lógico, esto es , dirigirse a ese mismo aeropuerto para
ar a Chile .

Que conforme a los razonamientos a anteriores queda de manifiesto en concepto de este
nciador que DESPEGAR .COM actuó negligentemente al avisar extemporáneamente el cambio
opuerto para retornar, no pudiendo en caso algún estimarse- que el aviso enviado a las 18.50
del mismo día del viaje y a escasos 35 minutos antes de la partida del avión, pueda estimarse
mente como un aviso oportuno-.

Que de tal forma , el Tribunal estima que la demandada DESPEGAR.COM .CHILE .SPA,
sentado por DIRK DUSAN ZANDEE MEDOVIC, incurrió e infracción a lo dispuesto en los arts 12
A y 23 de la Ley 19496, haciéndose con ello acreedor al pago de una multa que de acuerdo
dispuesto por el art. 24 se fijará en VEINTE UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES, las que
rán ser pagadas en el plazo de quinto día de notificado este fallo, bajo apercibimiento de
cho

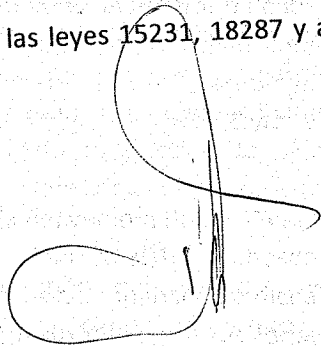
Que habiéndose establecido la responsabilidad infraccional de la empresa denunciada-
andada, corresponde al Tribunal determinar la indemnización que ésta deberá pagar al
andante, quien en su presentación de fs 1 y sigs. ha pedido la suma total de \$ 1.785.300
respondiente a gastos directos derivados de la compra de nuevos pasajes para retornar a Chile,
os de hotel, traslados, daño moral, etc.

Que al analizar la prueba documental rendida por el actor, se advierte que a lo menos en lo
tivo a valores de pasajes aéreos – tanto los no utilizados en el tramo Bs. Aires- Santiago, como
del tramo Bs. Aires- Mendoza) éstos no señalan valores .

Que asimismo , en cuanto a lo pedido por el actor por concepto de gastos tales como taxi en
Aires, pasajes bus traslado Mendoza a Santiago, comidas , gastos en telefonía, etc, la
documentación acompañada resulta poco clara al no consignar en forma específica valores en
moneda nacional de Chile.

Que sin embargo de lo anterior y a la poca claridad de la prueba documental rendida por el
actor, es lo cierto que la infracción cometida por la demandada y que ha dado origen a esta litis, sin
da produjo no sólo daños económicos directos (compra de nuevos pasajes aéreos y terrestres,
ojamiento, alimentación)) e indirectos al actor y su familia,(incertidumbre en fecha y hora de
retorno., etc.) los que apreciados por el sentenciador con estricta sujeción a las reglas de la sana
critica, le permiten determinar que el demandado deberá pagarle a título de indemnización única y
total la suma de \$ 1.500.000 (un millón quinientos mil pesos), la que se incrementará en el mismo
porcentaje de variación que experimente el IPC considerado desde que el presente fallo quede
secutoriado

por lo expuesto y teniendo además presente lo dispuesto por las leyes 15231, 18287 y artículos
ados de la ley 19496 se declara



116
Ciento dieciséis

CUANTO A LO INFRACCIONAL

CONDENASE a DESPEGAR.COM.CHILE SpA, representada por el señor DIRK DUSAN ZANDEE MEDOCIV, ambos domiciliados para estos efectos en Luis Thayer Ojeda 086, Piso 3, Providencia, Santiago, al pago de una multa de VEINTE UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES en el plazo de quinto día contado desde la notificación de esta sentencia, bajo apercibimiento de derecho.-

CUANTO A LO CIVIL

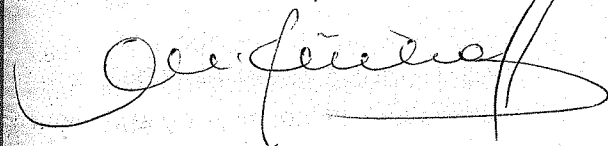
CONDENASE a DESPEGAR.COM.CHILE.SpA., represnetada por el señor DIRK DUSAN ZANDEE MEDOCIV, ambos con domicilio en Luis Thayer Ojeda 086, Piso 3, Providencia, Santiago al pago a título de indemnización única y total a DAVID EDUARDO MOLINA LATORRE, de \$ 1.500.000 (un millón quinientos mil pesos) incrementada en la forma señalada en el considerando 19 de esta sentencia, más las costas de la causa.

Notese, regístrese, notifíquese por cédula, y archívese en su oportunidad

rol 169.363-7

Dictada por Armando Silva O., Juez titular

Autoriza M. Cecilia Herrera B., Secretaria titular



Certifico que con fecha de hoy envíe carta certificada a
Don: **XIMENA CASTILLO F. / RAUL LYNG IVANSCHITZ**
Domiciliado en : **ANTONIO BELLET N° 292, OF 706**
Comuna de : **PROVIDENCIA**
Notificando la resolución: se dicto sentencia

LA PINTANA, ____ de **29 MAY 2017** de 2017

SECRETARIO

Certifico que con fecha de hoy envíe carta certificada a
Don: **FERNANDO VALDOVINOITT ORTIZ**
Domiciliado en : **HUERFANOS N° 1147, OF 438**
Comuna de : **SANTIAGO**
Notificando la resolución: se dicto sentencia

LA PINTANA, ____ de **29 MAY 2017** de 2017

SECRETARIO

CAUSA 169363-7

