

Proceso Rol Nº 291-1-2017

San Miguel, veintiséis de febrero de dos mil dieciocho.

VISTOS Y CONSIDERANDO:

PRIMERO: Que, doña EVELYN KARINA DURAN HUENUMAN, chilena, tecnólogo médico, cédula nacional de identidad N° 13.678.896-5, domiciliada en calle Rómulo Peña N° 1.491 comuna de San Miguel, por escrito que rola a fs. 11 y siguientes, ha promovido querrela en contra de la Agencia de Viajes DESPEGAR.COM CHILE SPA., representada para estos efectos por doña Ximena Castillo Faura, del cual ignora oficio o profesión, ambos domiciliados en calle Antonio Bellet N° 292, Of. 706, comuna de Providencia, por infracción a la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores:

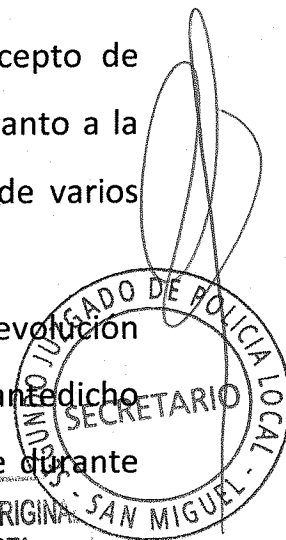
Señala la denunciante en su escrito y posterior declaración indagatoria de fs.16, haber comprado a la denunciada en el mes de junio de 2017, vía internet, un paquete turístico que comprendía dos pasajes aéreos de Latam Airlines, para ella y una amiga, más estadía de hotel en la localidad de Buzios, Brasil, con viaje programado para el día 28 de octubre de ese mismo año.

Añade que el día 1 de septiembre, su compañera de viaje se enfermó de hepatitis, por lo que la obligó a someterse a un tratamiento médico que se extendería hasta el mes de diciembre, razón por la cual, solicitó a la agencia la cancelación del referido paquete turístico.

Asevera que obtuvo la devolución de lo pagado por concepto de estadía de hotel, pero no de los pasajes aéreos, los que reclamó tanto a la denunciada, como a Latam Airlines, infructuosamente y después de varios meses de tramitación.

Sostiene que a su juicio, sí correspondía que se le hiciera la devolución de lo pagado por los dos billetes aéreos, por estar contemplado el antecedente imprevisto, en aquellos que admiten devolución y además, porque durante

FOTOCOPIA FIEL DEL ORIGINAL
QUE TUVE A LA VISTA



ese mismo periodo la denunciada le comunicó en dos oportunidades distintas que su itinerario de vuelo había sufrido cambios gestados por la referida línea aérea.

Sostiene que la denunciada incurrió en las infracciones a los artículos 3, letra e) 50 letras a), b y c) de la Ley 19.496, pues, injustificadamente no le hizo devolución del valor de los tickets aéreos, escudándose en razones que, a su juicio, no venían al caso.

Por el mismo escrito de fs. 11, la querellante interpuso, además, demanda civil de indemnización de perjuicios;

SEGUNDO: Que el comparendo de contestación y prueba se celebró en la audiencia del día 9 de mayo de 2017, con la asistencia de las partes, según da cuenta el acta que consta a fs. 46 y siguientes,

En dicha audiencia la querellada y demandada contestó las acciones deducidas en su contra, por escrito que el Tribunal ordenó agregar a los autos a fs. 22 y siguientes.

Al contestar, la denunciada señala no haber cometido las infracciones que le imputan la querellante, sosteniendo, en síntesis, que Despegar.com es una agencia de viajes *on line* que intermedia en la contratación de servicios de las líneas aéreas y pasajes, hoteles y otros proveedores de servicios turísticos y que en tal calidad, le corresponde sólo gestionar las solicitudes de compra de sus usuarios, pero que los servicios finales que se contraten, como es el caso de los vuelos aéreos, son brindados por el proveedor final, en este caso, Latam Airlines.

Agrega en su contestación la querellada, que los términos y condiciones contractuales son debidamente informados al momento en que el usuario genera la compra, las que se supone son aceptadas por éste. De otra parte, añade, las condiciones que regulan la prestación de servicios finales, la forma de proceder y los términos que rigen en caso de anulaciones o cancelaciones, son determinadas por los proveedores finales.

FOTOCOPIA FIEL DEL ORIGINAL
QUE TUVE A LA VISTA



Es así, señala que en el caso que motiva la querrela, se le informó verazmente a la querellante que sus tickets aéreos, de acuerdo a la tarifa y por políticas de la línea aérea, no aceptaban cambios ni devoluciones; que ni la enfermedad de la acompañante ni el cambio de horario del vuelo, son causales de cancelación de un vuelo conforme a las normas del Código Aeronáutico; que ni Despegar.com como proveedor intermediario, ni Latam Airlines, como proveedor final, han incumplido sus obligaciones contractuales. Seguidamente y en cuanto al fondo de la acción indemnizatoria intentada por los actores, solicita también su rechazo, pues, a su juicio, no ha existido culpa en el accionar de su representada, tampoco se configura la relación de causalidad entre las infracciones que a ella se le atribuyen y los daños reclamados ;

TERCERO: Que también en dicha audiencia las partes rindieron, cada una, la prueba documental que quedó agregada a los autos, la que ninguna de ellas objetó.

CUARTO: Que no habiendo diligencias pendientes se han traído los autos para dictar sentencia;

QUINTO: Que ahora, de lo relacionado, fluye que el reclamo que la Srta. Durán sometido a la decisión del Tribunal y que ha generado esta particular controversia, consiste en determinar, sí a la luz de lo dispuesto en los artículos 3º, inciso primero letras d) y e), 12 y 23 Ley Nº 19.496, sobre Protección de los Derechos del Consumidor, la denunciada incurrió o no en dichas infracciones, tal como ella lo sostiene con ocasión de haberseles negado la devolución del valor de los pasajes aéreos, cuyo costo ascendió a \$ 497.000.- del vuelo programado para el día 28 de octubre de 2017 y cuya cancelación solicitó tanto al proveedor intermediario como al proveedor final, en las circunstancias y según lo observado en la motivación 1 de este fallo.

FOTOCOPIA FIEL DEL ORIGINAL
QUE TUVE A LA VISTA



SEXTO: Que la srta. Durán Huenumán, al reclamar ante el Sernac y posteriormente ante éste Tribunal en su escrito de 11 y siguientes, ha señalado que el hecho por ella denunciado, constituía una infracción a la ley N° 19.496, Cuerpo Legal este último que, cabe aquí recordar, establece normas para la protección del consumidor y en cuyo artículo 24 dispone que se sanciona con una multa de hasta 50 Unidades Tributarias Mensuales, a quien 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, peso o medida del respectivo bien o servicio;

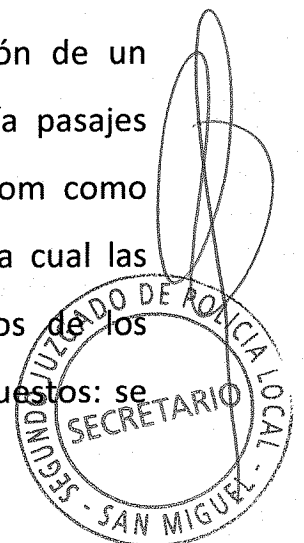
SÉPTIMO: Que, ahora, en el contexto de los antecedentes allegados a los autos y teniendo en cuenta los hechos que en los mismos se han constatado, resulta necesario determinar si el proceder de la denunciada se enmarca dentro de las infracciones que se le imputan, esto es y al tenor de lo previsto en el artículo 12 y 23, de la Ley 19.496, si en su calidad de proveedor cumplió con su obligación de respetar los términos, condiciones y demás modalidades conforme a las cuales, convino con el denunciante – consumidor – la entrega del bien o la prestación del servicio o si actuó con negligencia para este efecto.

OCTAVO: Que para la finalidad arriba consignada, se hace indispensable anotar aquí las siguientes reflexiones:

A.- Que los contratos celebrados por las partes producen todos los efectos previstos por el ordenamiento jurídico, cuando concurren el consentimiento y lo demás requisitos necesarios para su validez.

B.- Que, específicamente, en el caso sub-lite, la contratación de un paquete turístico a la localidad de Buzio, Brasil, que comprendía pasajes aéreos y estadía de hotel, existe una relación entre Despegar.com como proveedor y entre la Srta. Durán como consumidor, razón por la cual las normas de la Ley N° 19.496 Sobre Protección de los Derechos de los Consumidores son plenamente aplicables, porque se dan sus supuestos: se

FOTOCOPIA FIEL DEL ORIGINAL
QUE TUVE A LA VISTA



trata de una relación de consumo en que el consumidor es el destinatario final de los bienes o servicios y el proveedor de tales bienes y servicios lo hace por un precio o tarifa, siendo, además, una relación jurídica comercial para una parte y civil para la otra.

C.- Que ahora, el Código Aeronáutico establece, entre otras materias, las obligaciones del transportador aéreo, así como también los derechos y deberes del pasajero en materia de transporte aéreo, los que se encuentran incorporados al contrato de transporte aéreo.

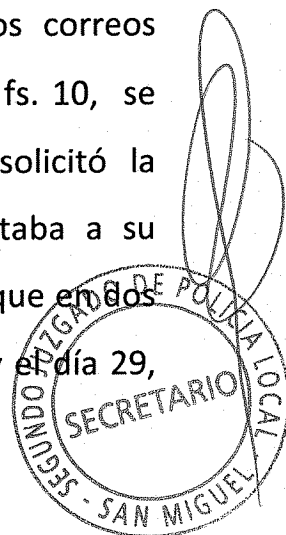
D.- Que en esta línea de análisis, constituye una obligación para el transportador aéreo y, como contrapartida, un derecho para el pasajero, que el transporte se realice en la fecha, horario y demás condiciones estipuladas (artículo 127 inciso 1 del Código Aeronáutico). Asimismo, el pasajero tiene el derecho a una información veraz y oportuna sobre los servicios ofrecidos por la línea aérea, precio del transporte, condiciones de contratación y otras características relevantes (Artículo 3 de la Ley de Protección al Consumidor);

No obstante, agrega el inciso segundo del mismo artículo 127, que el transportador puede suspender, retrasar y cancelar el vuelo o modificar sus condiciones por razones de seguridad o de fuerza mayor sobrevinientes, tales como fenómenos meteorológicos, conflictos armados, disturbios civiles o amenazas contra la aeronave.

En tanto que su inciso tercero señala que sin perjuicio de lo anterior, el transportador deberá informar a cada pasajero los derechos que le asisten en los casos de cancelación, retraso del vuelo o denegación de embarque, de acuerdo a las condiciones previstas en el presente Capítulo.

E.- Que de lo referido por las partes y de los demás antecedentes que en estos autos constan, teniendo principalmente en cuenta los correos electrónicos intercambiados entre ellas y que rolan desde fs. 3 a fs. 10, se desprende que en la misma época en que la Srta. Durán solicitó la cancelación del paquete turístico por la enfermedad que afectaba a su acompañante, - septiembre de 2017 - la querellada le comunicó que en dos oportunidades distintas, el día 26, primero (documento de fs. 6) y el día 29,

FOTOCOPIA FIEL DEL ORIGINAL
QUE TUVE A LA VISTA



después, (documento de fs. 9) que la línea aérea había modificado su itinerario de vuelo programado para el día 28 de octubre, como ya se señaló.

F.- Que como puede apreciarse en dichos correos electrónicos, Despegar.com, solo se limitó a comunicarle, escuetamente del cambio de itinerario del vuelo sin hacerle saber de los derechos que de acuerdo a lo normado por la Ley del ramo sobre la materia, le asistía como pasajera a la denunciante que la facultaban, sea para solicitar la devolución del dinero pagado por los billetes aéreos, sea para reprogramar su vuelo para una fecha posterior.

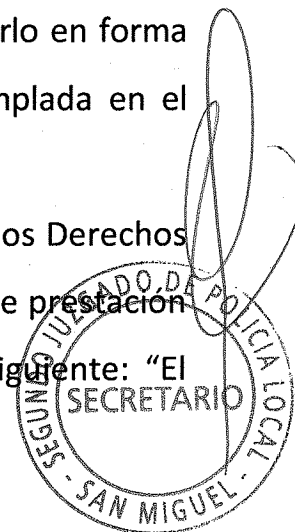
Además, no consta tampoco en autos, que la denunciada le haya informado a la Srta. Durán que tenía derecho al reembolso de las tasas de embarque, según lo contemplado al efecto en el Artículo 133 del Código Aeronáutico, que dispone que en caso de no verificarse el viaje, ya sea por causas imputables al transportador, al pasajero o por razones de seguridad o de fuerza mayor sobrevinientes, las tasas, cargas o derechos aeronáuticos que hubiere pagado el pasajero deberán restituirse a su solo requerimiento en cualquier oficina del transportador aéreo o a través de su sitio web.

G.- Que, a juicio del Tribunal, fue esta la conducta que hizo caer a la denunciada en la infracción al artículo 23 de la Ley 19.496 que dispone que comete infracción a las disposiciones de esa ley, quien 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, peso o medida del respectivo bien o servicio.

H.- Que contrariamente a lo sostenido por la querellada al contestar las acciones deducidas en su contra, este Tribunal estima que la deficiente prestación de un servicio contratado con quien aparenta entregarlo en forma idónea y segura, constituye precisamente la negligencia contemplada en el artículo 23 de la Ley Nº 19.496.

I.- Que, de otra parte, la propia Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, contempla normas especiales en materia de prestación de servicios, entre éstas, la del artículo 43 que prescribe lo siguiente: "El

FOTOCOPIA FIEL DEL ORIGINAL
QUE TUVE A LA VISTA



proveedor que actúe como intermediario en la prestación de un servicio responderá directamente frente al consumidor por el incumplimiento de las obligaciones contractuales, sin perjuicio de su derecho a repetir contra el prestador de los servicios o terceros que resulten responsables.

J.- Que de acuerdo a lo expuesto precedentemente, se deduce que la alegación de la denunciada carece de todo fundamento legal, ya que conforme a la normativa vigente, en su calidad de intermediaria en la prestación de un servicio, resultan plenamente aplicables las normas de protección de los derechos de los consumidores, debiendo responder directamente frente al consumidor en un caso, como ocurre en el que nos ocupa.

K.- La denunciada no puede desconocer que de ella se espera que actúe con la máxima diligencia en su transacciones comerciales con los consumidores, más aún, si es ella misma la que invita a celebrarlas utilizando un gran despliegue publicitario para dichos efectos y por ende no pude pretender que se acepte como excusa válida, que las solicitudes de cancelación quedan supeditadas a las políticas del proveedor final – Latam Airlines - sobre la materia.

NOVENO: Que así entonces, este Sentenciador ha concluido que al no hacer entrega a la querellante de toda la información, particularmente de los derechos que a ella le asistían por la cancelación del paquete turístico adquirido con la querellada, contraprestación a la que estaba obligada en razón de haber percibido el precio infringió lo previsto en el ya citado artículo 23 de la Ley Nº 19.496.

En el marco de una legislación que promueve la protección al consumidor dicha norma tiene ciertamente plena aplicación en los hechos investigados en autos, pues por ella, tiende a proteger a quienes creyendo en el correcto proceder de proveedor, son convencidos por las ofertas de éste para adquirir el producto ofrecido.

FOTOCOPIA FIEL DEL ORIGINAL
QUE TUVE A LA VISTA



Procede aquí también invocar lo dispuesto en el artículo 3 de la Ley N° 19.496, que estableciendo los derechos y deberes básicos de los consumidores, dispone en su letra b) que éstos tienen derecho a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio y condiciones de contratación.

Hubo entonces de parte de la querellada, en opinión de este Sentenciador, un atropello a esos derechos de la querellante como consumidora, pues, en la práctica la información que le entregó no fue veraz y oportuna, ya que no fue advertida – en autos no consta lo contrario – de los derechos que a ella le asistían por el cambio de itinerario que en dos oportunidades distintas hizo la línea aérea.

Este atropello a los derechos de la consumidora, se tradujo, a su turno, en la aludida contravención a lo previsto en el artículo 23 del Cuerpo Legal tantas veces citado.

DECIMO: Que, ahora, en cuanto a la demanda civil intentada a fs. 11 y sgtes., por Evelyn Durán, el Tribunal, examinando los antecedentes del caso según las exigencias de la sana crítica, hará lugar al reclamo solo en cuanto toca al daño material sufrido por la actora civil, que se justiprecia en la suma de \$ 497.000 (cuatrocientos noventa y siete mil pesos), equivalente al valor de los billetes aéreos adquiridos a Latam Airles, desestimándose lo reclamado por concepto de lucro cesante y daño moral en razón a que no se justificaron de manera alguna dichos conceptos.

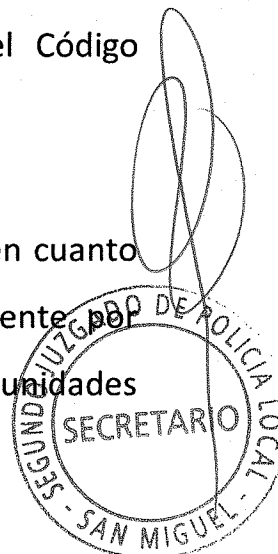
TENIENDO PRESENTE:

Lo dispuesto en los artículos 14 y 17 de la Ley 18.287; 3 b), 12, 23, 24, 30, 43 y 50, de la Ley 19.496 y 127 y siguientes del Código Aeronáutico;

RESUELVO

1.- Acógrese la querrela infraccional de fs. 11 y sgtes., en cuanto se condena a **DESPEGAR.COM. CHILE SPA.**, representada legalmente por doña Ximena Castillo Faura, al pago de una multa de 10 UTM (diez unidades

FOTOCOPIA FIEL DEL ORIGINAL
QUE TUVE A LA VISTA



tributarias mensuales) por haber cometido las contravenciones aludidas en este fallo.

La multa deberá pagarse dentro de quinto día bajo apercibimiento de hacer efectivo el cumplimiento de la pena de reclusión en cualquiera de sus modalidades.

2.- Acógrese la demanda de indemnización de perjuicios promovida de fs. 11 y sgtes., por doña **EVELYN KARINA DURAN HUENUMAN**, en cuanto se condena a **DESPEGAR.COM CHILE SPA.**, a pagar a la actora la suma de \$ 497.000.- (cuatrocientos noventa y siete mil pesos), a título de indemnización de perjuicios, reajustada según la variación experimentada por el Índice de Precios al Consumidor entre el mes anterior de cometida la infracción y el anterior al del pago efectivo de la obligación, sin costas.

3.- Comuníquese al Servicio Nacional del Consumidor conforme a lo dispuesto en el artículo 58 bis de la Ley 19.496.

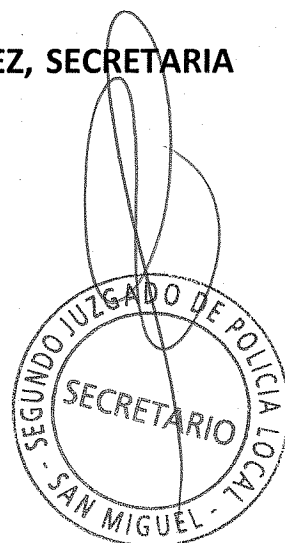
Notifíquese por cédula, regístrese y archívese, en su oportunidad

Rol N° 291-1-17

LECTA POR DON JAVIER LEMA COLLECHIO, JUEZ TITULAR

**AUTORIZADA POR DOÑA CARMEN GLORIA GONZALEZ PAVEZ, SECRETARIA
JUEZ TITULAR.**

FOTOCOPIA FIEL DEL ORIGINAL
QUE TUVE A LA VISTA



Santiago, veintisiete de agosto de dos mil dieciocho.

Vistos:

Primero: Que la querellada, Despegar.com Chile SPA, apeló de la sentencia que acogió la querrela y la condenó al pago de una multa ascendente a diez unidades tributarias mensuales, por infracción al artículo 23 de la Ley 19.496 y dio lugar a la demanda de indemnización de perjuicios interpuesta por la demandante doña Evelyn Karina Duran Huenuman, sólo en cuanto se le condenó a pagar la suma de cuatrocientos noventa y siete mil pesos (\$497.000) por concepto de indemnización de perjuicios por daño moral y que equivale al valor de los billetes aéreos adquiridos a Latam Airlines, con los reajustes que dicha sentencia indican, sin costas.

Segundo: Que esta Corte concuerda que en la especie la querellada incurrió en la infracción por la cual viene condenada y que su responsabilidad como Agencia de Viajes está claramente establecida en el artículo 3 letra c) del Decreto N°222, que aprueba el Reglamento para la Aplicación del Sistema de Clasificación, Calidad y Seguridad de los Prestadores de Servicios Turísticos, en concordancia con el punto 3.1 del capítulo 3 de la Norma Chilena Oficial, NCh 3068, Of.2007, Agencias de viaje, que la define como *"una organización comercial que actúa como intermediario entre el proveedor de servicios turísticos y/o tour operador y el usuario final o cliente, entregándole asesoría para la planificación y compra de su viaje."*

Tercero: Que lo anterior está en correspondencia con lo dispuesto por el artículo 43 de la Ley 19.496, en cuanto prescribe: *"El proveedor que actúe como intermediario en la prestación de un servicio responderá directamente frente al consumidor por el incumplimiento de las obligaciones contractuales, sin perjuicio de su derecho a repetir contra el prestador de los servicios o terceros que resulten responsables."*

Cuarto: Que, encontrándose acreditada la infracción que ocasionó daño a la consumidora, procede sea ésta resarcida como viene decidido.

Por estas consideraciones, normas legales citadas, y de conformidad, además, con lo dispuesto en los artículos 32 y 35 de la Ley 18.287, **se confirma** la sentencia apelada de veintiséis de febrero del año en curso, que está escrita a fojas 60 de estos autos.

Redacción de la Ministra señora Sylvia Isabel Pizarro Barahona.

Regístrese y devuélvase.

N° 217-2018 Policía Local

FOTOCOPIA FIEL DEL ORIGINAL
QUE TUVE A LA VISTA

