

San Bernardo, cinco de marzo de dos mil diecinueve.

VISTOS Y TENIENDO PRESENTE;

A fojas 15, don **Guillermo Segundo Rubilar Carrillo**, ingeniero comercial, domiciliado en Los Tulipanes n°8609, comuna de La Florida, Santiago, interpone querella infraccional en contra de Despegar.com, ignora Rut, representado por su gerente general, o en su defecto, por el jefe de oficina y/o administrativo, conforme en el Art. 50 letra C inciso final y 50 letra D de la Ley 19.496, Dirk Zandee Medovic, de quien ignora profesión u oficio, ambos domiciliados en Antonio Bellet n°292, oficina 706, comuna de Providencia, por infringir el artículo 3° letra e) y 12 de la ley 19.496, sobre protección de los derechos del consumidor, solicitando se le condene al máximo de las multas señaladas por la ley, con costas. En el primer Otrosí, el querellante deduce en contra del proveedor antes mencionado, demanda civil de indemnización de perjuicios, a objeto que sea condenado a pagarle \$1.450.225, por concepto de daño emergente, y \$1.449.775, por concepto de daño moral, más intereses, reajustes o la suma que se estime de Derecho y las costas del proceso.

A fojas 20, comparece don Guillermo Segundo Rubilar Carrillo, antes individualizado, quien expresa que en el mes de Noviembre de 2017, compró a Despegar 04 pasajes para viajar a Brasil el día 13 de abril de 2018, por la cantidad de \$720.000, aproximadamente. Realizó la compra a través de internet y pagó con tarjeta de crédito. En Marzo de 2018, también por Despegar contrató los servicios de hotel para el mismo

San Bernardo, 15 de jul de 2019

viaje, pagando \$610.000, aproximadamente. Una semana antes del viaje le avisaron que el vuelo se canceló entonces de común acuerdo corrieron el viaje para el día 27 de Abril y ellos hicieron las gestiones para coordinar con el hotel. Antes del día 27 le avisaron que el vuelo nuevamente se había cancelado, por lo que hicieron gestiones para cambiar el viaje a la primera semana de Mayo. Sin embargo, el hotel no quiso mover la fecha por segunda vez. Al llamar al Call Center de Despegar en cada oportunidad tenía que explicar todo de nuevo. Se acercó a Lan y ellos le dijeron que era Despegar quien debía responder. Agrega que después de realizar un reclamo ante el Sernac y de presentar la querella le hicieron un depósito de \$702.000 en su tarjeta de crédito. Lo pagado por Hotel, no pudo recuperarlo. Esto le trajo costos económicos por llamadas telefónicas y emocionales para toda la familia pues estaban muy entusiasmados con el viaje, sumado al stress que implicó vacunarse haciendo fila hasta muy tarde para conseguir vacuna contra la fiebre amarilla, pagando \$35.000, por cada una. La familia completa se quedó sin vacaciones.

A fojas 21, rola acta de notificación de la querella infraccional y demanda civil de fojas 15 de autos.

A fojas 34, se llevó a efecto el comparendo de estilo, con la asistencia del querellante y demandante civil Guillermo Segundo Rubilar Carrillo y de la querellada y demandada civil Despegar.com representada por doña Isabel Naomi Ross Kochifas. En esta oportunidad la parte querellada y demandada interpuso en contra de las acciones deducidas la excepción dilatoria de ineptitud del libelo. La parte

COPIA CONFORME

San Bernardo,

de

querellante se reservó el plazo para contestar la incidencia, por lo que se suspendió la audiencia, fijándose nuevo día y hora para su reanudación.

A fojas 35 y siguientes, rola sentencia interlocutoria, rechazando la excepción dilatoria opuesta por la querellada.

A fojas 87, se llevó a cabo la audiencia de continuación del comparendo de estilo, con la asistencia del querellante y demandante Guillermo Segundo Rubilar Carrillo y de doña Isabel Naomi Ross Kochifas, apoderada de Despegar.com. En esta oportunidad ambas partes rindieron prueba documental y sólo la parte querellante rindió prueba testimonial, no se produjo conciliación.

A fojas 145 y siguientes, rola presentación de don Guillermo Bofill Ferreti, abogado, en representación de Latam Airlines Group S. A., en la cual informa que es efectivo que durante el mes de Abril de 2018, la compañía experimentó la huelga legal del Sindicato de Tripulantes, situación que forzó la reprogramación de sus vuelos. De todo este proceso se informó a los medios de comunicación, agencias y usuarios para que se hicieran las reprogramaciones que fuesen necesarias. Acompaña al efecto copias de comunicaciones de prensa y a sus clientes. En el caso de autos el actor desistió de viajar a su destino en Brasil y habría solicitado la devolución del valor de sus pasajes. En relación con lo anterior señala que el actor adquirió sus pasajes a través de Despegar.com y por tanto el pago de los pasajes como su devolución debe realizarse a través de dicha agencia.

San Bernardo, 18 de julio de 2018

A fojas 154, comparece don Guillermo Segundo Rubilar Carrillo, antes individualizado, quien complementando su indagatoria, declara que los pasajes los compró por Internet desde su lugar de trabajo, ubicada en el complejo Carozzi, comuna de San Bernardo. Agrega que el valor de los cuatro pasajes le fue abonado en un 90% por Latam, ya que el valor de las tasas no le fue devuelto.

A fojas 155, se ordenó traer los autos para fallo.

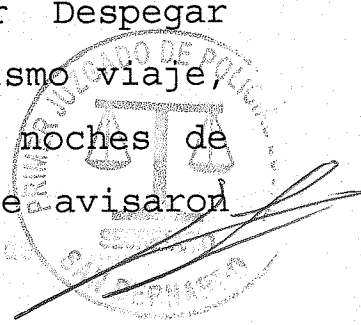
CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO;

A.- RESOLUCIÓN DEL ASPECTO INFRACCIONAL :

1°) Que, se ha seguido esta causa a los efectos de determinar la responsabilidad infraccional que pudiese afectar al proveedor Despegar.Com, antes individualizada, en los hechos expuestos en la querella de autos;

2°) Que, fundando sus acciones, el querellante, expone en lo principal de fojas en fojas 15 y sus indagatorias de fojas 20 y 154, que el día 08 de Noviembre de 2017, compró a Despegar.com, 04 pasajes para viajar a Brasil el día 13 de abril de 2018, por la cantidad de \$720.000, aproximadamente. Realizó la compra a través de internet, desde su lugar de trabajo en la comuna de San Bernardo y pagó con tarjeta de crédito. En Marzo de 2018, también por Despegar contrató los servicios de hotel para el mismo viaje, pagando \$610.000, aproximadamente, por 07 noches de alojamiento. Una semana antes del viaje le avisaron

San Bernardo, de



que la línea aérea había cancelado el vuelo, entonces de común acuerdo postergaron el viaje para el día 27 de Abril y ellos hicieron las gestiones para coordinar con el hotel. Faltando muy poco para viajar le avisaron que el vuelo nuevamente se había cancelado, por lo que hicieron gestiones para cambiar el viaje a la primera semana de Mayo. Sin embargo, el hotel no quiso mover la fecha por segunda vez y entonces tuvieron que cancelar el vuelo por falta al servicio contratado. Al llamar al Call Center de Despegar en cada oportunidad tenía que explicar todo de nuevo. Se acercó a Lan y ellos le dijeron que era Despegar quien debía responder. Agrega que después de realizar un reclamo ante el Sernac y de presentar la querella le hicieron un depósito de \$702.000 en su tarjeta de crédito. Lo pagado por Hotel, no pudo recuperarlo. Esto de trajo costos económicos por llamadas telefónicas y emocionales para toda la familia, pues estaban muy entusiasmados con el viaje, sumado al stress que implicó vacunarse haciendo fila hasta muy tarde para conseguir vacuna contra la fiebre amarilla, pagando \$35.000, por cada una. La familia completa se quedó sin vacaciones;

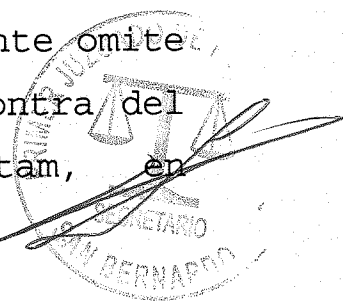
3º) Que, contestando las acciones interpuestas, en presentación que se agregó en fojas 41, Ximena Castillo Faura, abogado, en representación de Despegar.com, solicitó el rechazo de las acciones interpuestas, por estimar que no existe infracción alguna que sancionar, ni daños o perjuicios que sean de responsabilidad de su representada. Señala que mientras el actor se refiere a los hechos como una compra cancelada, en realidad se está en presencia de una cancelación derivada de su rechazo a una segunda

COPIA CONFORME CON SU

San Bernardo, ... de ...

reprogramación por cancelación de su vuelo. Agrega que lo que hizo Despegar fue gestionar la devolución de los pasajes o tasas, consecuencia de la decisión de don Guillermo Rubilar de no aceptar la segunda reprogramación determinada por Latam para su vuelo. Sostiene que el querellante realizó la compra de cuatro paquetes turísticos, los que consistían en vuelos y estadía en hotel en la ciudad de Rio de Janeiro, compra que fue pagada con una tarjeta de crédito American Express. El itinerario consistía en salida desde Santiago de Chile el viernes 13 de abril de 2018, regresando desde Rio el día 20 de Abril del mismo año. En ese escenario Latam decide reprogramar los vuelos, primera reprogramación, la cual fue aceptada por parte del pasajero, obteniendo los mismos tickets y gracias a la buena voluntad del hotel se logró un ajuste de las fechas de alojamiento a las nuevas fechas del itinerario aéreo que quedó de esta forma: Salida desde Santiago el día 27 de Abril de 2018, retornando a Santiago el día 04 de Mayo del mismo año. Sin embargo, luego la aerolínea decidió reprogramar nuevamente el vuelo, antes de aceptar esta reprogramación el pasajero decidió consultar al hotel contratado si es que procederían a cambiar la reserva de alojamiento, entonces el hotel, aplicando las condiciones de reserva contenidas en el voucher, en esta oportunidad no accedió al cambio y como consecuencia de lo anterior el pasajero rechazó la segunda reprogramación y, el mismo solicitó la cancelación del vuelo comprado y la devolución de lo pagado por pasaje y tasas. Revisado el libelo, continúa, aparece que el actor inexplicablemente omite accionar infraccionalmente y civilmente en contra del transportador aéreo, en este caso Latam, en

San Bernardo, de de



circunstancias que el emisor de los tickets, en este caso Latam, tendría conforme a los Arts. 126 y siguientes del Código Aeronáutico responsabilidad contractual y legal como proveedor del servicio de transporte contratado. Sin embargo, añade, acciona en contra de la Agencia de viajes que ninguna participación y/o responsabilidad tiene en los hechos que determinarían las eventuales infracciones y/o daños/perjuicios.

A continuación Despegar.com señala que no es parte de un contrato de transporte aéreo y además cumplió cabal y diligentemente con las obligaciones que contractualmente y por ley se encuentra obligado. Agrega que Despegar.com Chile es una agencia de viajes online que intermedia en la contratación de los servicios de las líneas aéreas, hoteles y otros proveedores de servicios turísticos. Informa acerca de sus características o condiciones, gestiona sus solicitudes de reserva y compras, recauda los valores correspondientes a los precios y apoya en la búsqueda de soluciones cuando se presenta una inquietud o inconveniente. Por tanto, continua, es menester hacer la distinción entre las políticas aplicables al contrato de intermediación y otra cosa distinta son las políticas aplicables al servicio final prestado por el proveedor final, quien es quien define sus propias políticas. En el presente caso, destaca, Despegar.com como agencia de viajes intermedia en la contratación, pero no tiene facultad, atribución legal ni responsabilidad frente a la reprogramación de vuelos.

Continuando con la contestación, doña Ximena Castillo, expresa que como demostrará en autos, la

San Bernardo, 18 de

aerolínea reprogramó el vuelo y su representada procedió a comunicar dicha circunstancia al pasajero, quien por esa razón procedió a la cancelación del vuelo. Luego Despegar.com actuó como puede y debe, esto es apoyándolo en las solicitudes de cancelación, logrando que la aerolínea procediera a la devolución completa de los pasajes aéreos, lamentablemente y como consecuencia de la reprogramación, comunicó al pasajero que el hotel no accedió a cambiar nuevamente la fecha de la reserva, para acomodarla al nuevo itinerario y que no era posible devolver los montos involucrados, pues estos no eran reembolsables. Incluso, continúa, las políticas de cancelación del hotel indican "la tarifa seleccionada no permite realizar cambios ni cancelaciones". Concluye la contestación señalando que Despegar.com cumplió con las obligaciones contractuales y respetó a cabalidad el Art. 1545 del Código Civil, por lo que carece de legitimidad pasiva y la acción infraccional debe desestimarse con expresa condena en costas;

4º) Que, a los efectos de acreditar las infracciones denunciadas, el actor aportó al proceso: a) En fojas 01 a 03, copia del Estado de cuenta de la tarjeta de crédito American express platinum, correspondiente al mes de abril de 2018, en que constan la compras de los pasajes aéreos y de alojamiento que señala el actor, con fechas 08 de Noviembre de 2017 y 04 de Marzo de 2018, respectivamente. b) En fojas 04 y 05, copia de la confirmación de reserva por parte de Despegar.com de la reserva de hotel en Rio de Janeiro, entre los días 13 de abril a 20 de Abril de 2018, por el valor de \$606.477.c) En fojas 06, copia de correo electrónico

COPIA CONFORME CON SU ORIGINAL

San Bernardo, de



dirigido por la atención de clientes de Latam al actor, de fecha 05 de Mayo de 2018, en que se le ofrecen disculpas por las molestias causadas, indicándole que puede modificar la fecha de su pasaje o solicitar su devolución si no hay una opción que se ajuste a sus necesidades particulares. Agrega el comunicado que no habrá compensaciones por lo anteriormente expuesto. d) En fojas 07, copia de correo electrónico dirigido al actor por Despegar.com, de fecha 02 de mayo de 2018, en el cual se le informa que el hotel no aceptó las nuevas fechas, ya que se la modificación del 27 de abril al 04 de mayo se realizó a modo de excepción por la reprogramación y ésta no permite realizar más cambios. e) En fojas 08, copia de voucher de reserva en Hotel Océano Copacabana. f) En fojas 09 y 10, copia de pasajes aéreos emitidos por Despegar.com para las fechas de salida 13 de abril y regreso del 27 de abril y de 27 de abril como salida y 04 de Mayo, para regreso, todas de 2018.

Con la misma finalidad el actor rindió en el comparendo de estilo, fojas 89 y siguientes, la prueba testimonial consistente en la declaración de los testigos Elba Rivera Espinoza y Ángel Santana Apolonio, quienes se encuentran contestes en las contingencias que debió enfrentar el querellante a consecuencia de la cancelación de su vuelo de vacaciones, las que finalmente no pudo tomar, agregando que debido a que son compañeros de trabajo lo notaron preocupado del tema, efectuando reiterados llamados telefónicos y ausentándose de sus labores para concurrir a las oficinas de Despegar;

COPIA CONFORME CON SU ORIGINAL

San Bernardo, 15 de julio de 2018

5º) Que, a los efectos de acreditar sus descargos la querellada y demanda Despegar.com acompañó en el proceso: a) En fojas 60 y 61, copia de los tickets o pasajes aéreos emitidos para el querellante. b) En fojas 62, copia de correo electrónico dirigido por el servicio de atención al cliente de Latam al querellante, con fecha 05 de mayo de 2018, en que se le ofrecen disculpas, por las molestias causadas y, se le informa que puede modificar la fecha de su pasaje o solicitar su devolución si no hay una opción que se ajuste a sus necesidades particulares. c) En fojas 63, copia de comunicación dirigida por Transbank a Despegar.com, comunicándole que con fecha 08 de Mayo de 2018, se ha procesado exitosamente la solicitud de anulación N°ANOO192920 y la información ha sido enviada al emisor de la tarjeta para que acredite dicho monto a la cuenta del tarjetahabiente, operación de fecha 08/11/2017, monto anulado \$31.605. d) En fojas 64 y siguientes, copia de correo electrónico enviado por Despegar al querellante que identifica como "Gracias por tu compra", que contiene la reserva del paquete turístico que se identifica con el n°12774611601. e) En fojas 67 y siguientes, copia de correo electrónico conteniendo la confirmación de viaje enviada por Despegar al Mail del querellante, comunicándole que ya está listo para viajar, en el cual se le señalan las políticas de cancelación del Hotel Copacabana en Rio de Janeiro. f) En fojas 71, copia de correo electrónico enviado por Despegar al querellante en que le informa que ha recibido la solicitud de cancelación de su vuelo. g) En fojas 74 a 81, copia de los términos y condiciones de contratación con Despegar.com. h) En fojas 82 y siguientes, copia de



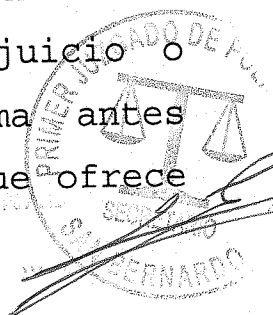
los Refund autorizados, (4) el 05 de Junio de 2018 por Latam, en que se asume el compromiso de devolución del monto pagado por los pasajes aéreos. i) En fojas 86, copia de las condiciones de la reserva y políticas de cancelación del Hotel Océano Copacabana, enviadas por Despegar al querellante, sin fecha de emisión. Documento en que se indica que la tarifa seleccionada no permite realizar cambios o cancelaciones y ha sido pre cobrada por Despegar.com;

6º) Que, en la resolución de esta causa deberá considerarse que el Art. 43 de la ley de protección a los derechos de los consumidores dispone que 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. A su vez, el Art. 12 de la ley ante mencionada dispone que el proveedor de bienes y servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiese ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o prestación del servicio. Finalmente el Art.23 del antes mencionado cuerpo legal señala que 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, entre otras causas por la falta de calidad del respectivo bien o servicio;

7º) Que, en su contestación como en sus
San Bernardo, 15 de julio de 2018

términos y condiciones de contratación, Despegar.com expresa que es una agencia de viajes online, que intermedia en la contratación de los servicios de las líneas aéreas, hoteles y otros proveedores de servicios turísticos. Agrega que informa a sus clientes o contratantes acerca de las características o condiciones, gestionan sus solicitudes de reservas y compras, recauda los valores correspondientes a los precios y les apoya en la búsqueda de soluciones cuando se presenta una inquietud o inconveniente;

8º) Que, en el presente caso, a juicio de esta Sentenciadora Despegar.com no dio cumplimiento a sus obligaciones, toda vez que no obstante hacer frente o resolver, con la anuencia del querellante, la contingencia experimentada por Latam con el vuelo programado para el día 13 de abril de 2018, posteriormente al no poder llevarse a cabo el viaje en la fecha reprogramada, el día 27 de abril, se desentendió del caso del cliente consumidor y dejó de ofrecerle y buscar para él alternativas de solución frente a la prolongación de la huelga de Latam. Al actuar de esta forma, sin prestar el apoyo adecuado a su cliente, hizo recaer sobre él las consecuencias de hechos que le eran totalmente ajenos, constituyendo lo anterior una situación injusta que no sólo lo afectó en lo patrimonial sino además vulneró sus derechos. Sobre este particular deberá considerarse que la ley de protección a los derechos del consumidor exige que los proveedores cumplan con sus obligaciones con un estándar de profesionalidad, es decir con un nivel de desempeño que permita evitar todo perjuicio o menoscabo para el consumidor. De la forma antes mencionada y cumpliendo con la obligación que ofrece



asumir en sus términos de contratación, la agencia querellada, cumpliendo con su rol propio o natural, debió ofrecer al cliente consumidor de autos alternativas para que pudiese hacer uso del paquete turístico contratado y no se viera expuesto a la pérdida del precio pagado, más aun cuando por su experiencia estaba en conocimiento que no era factible reagendar la reserva del hotel contratado. Al respecto, resulta contradictorio que frente a la primera postergación del viaje, la agencia pudiese, según señala, excepcionalmente, reprogramar oportuna y diligentemente la estadía del querellante y su familia en el Hotel de Rio de Janeiro. En cambio, al presentarse la necesidad de reprogramar por segunda vez la estadía en el hotel, le informó de la negativa a efectuar un nuevo cambio de fechas, recién el día 02 de Mayo de 2018, es decir una vez que ya estaban en curso los días reservados de alojamiento. La circunstancia precedentemente descrita deja claramente en entredicho la diligencia con que Despegar.com dio cumplimiento a sus obligaciones, toda vez que para sustentar su respuesta no adjuntó a su comunicado correo o respaldo de la presunta respuesta negativa entregada por el hotel y por cuanto no se acreditó que la tarifa correspondiente haya sido pagada oportunamente a este proveedor, con lo cual eventualmente ya no cabría devolución alguna, lo anterior en consideración a que la tarifa en cuestión solo consta haber sido prepagada a Despegar.com.

De forma errada y no apegada a los hechos, en autos Despegar.com ha deslindado responsabilidad en lo acontecido, centrando o enfocando su análisis en la cancelación del vuelo por parte del actor, en

COPIA CONFORME CON SU ORIGINAL

San Bernardo, 15 de julio de 2018

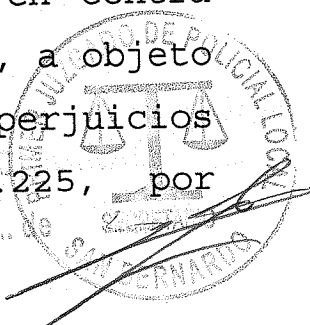
circunstancias que éste estaba dispuesto a hacer una nueva reprogramación de su viaje, lo que se habría visto frustrado por la presunta negativa del hotel a reagendar la estadía. A la búsqueda y obtención de una solución frente a la contingencia producida debió en forma diligente, profesional y oportuna abocarse la agencia querellada, sin embargo, para acreditar que asumió dicha conducta no aportó al proceso prueba alguna;

9º) Que, a partir de los elementos de prueba aportados por las partes, los que esta Sentenciadora ha apreciado de acuerdo a las reglas de la sana crítica, se ha formado la convicción que en los hechos denunciados, Despegar.com, infringió respecto del querellante Guillermo Segundo Rubilar Carrillo, antes individualizado, los Arts. 12 y 23 de la ley de protección a los derechos que le otorga la ley de protección al consumidor n°19.496, toda vez que dejó de cumplir con las obligaciones que le impone su rol de intermediaria de Agencia de Viajes, debido a la falta de calidad del servicio prestado y actuando con negligencia, causó claro menoscabo al querellante. Por lo antes dicho, en definitiva corresponderá acoger la querella de lo principal en fojas 15, en todas sus partes;

C.- RESOLUCION DEL ASPECTO CIVIL:

10º) Que, en el primer Otrosí de fojas 15, don Guillermo Segundo Rubilar Carrillo, dedujo en contra de Despegar.com demanda civil indemnizatoria, a objeto que sea condenado a pagarle los perjuicios ocasionados, los que avalúa en \$1.450.225, por

San Bernardo, SECRETARÍA DE de SECRETARÍA DE



concepto de daño emergente, y \$1.449.775, por concepto de daño moral, más interés, reajustes o la suma que estime de derecho y las costas del proceso;

11º) Que, al analizar la responsabilidad contravencional, ya se concluyó que Despegar.com, Agencia de Viajes Online representada por don Dirk Zandee Medovic, ambos antes individualizados, será condenada como autora de contravención a los Arts. 12 y 23 de la ley 19.496; por lo que, de acuerdo con las normas de los arts. 3º letra e) y 21 inc. 3º de la ley 19.496 y 2329 del Código Civil, le corresponderá indemnizar los perjuicios ocasionados con motivo de la conducta infraccional descrita;

12º) Que, a los efectos de acreditar el daño directo experimentado a consecuencia del incumplimiento contractual de la demandada, el actor acompañó en el proceso copia del estado de cuenta de la tarjeta de crédito que utilizó para concretar el pago, la cual se agregó a fojas 01 a 03 de autos. En este documento se consignan los pagos a Despegar.com de los pasajes aéreos adquiridos el día 08 de Noviembre de 2017, por la cantidad de \$702.328 y del alojamiento en la ciudad de Rio de Janeiro, el día 04 de Marzo de 2018 por \$606.477. También para justificar el daño emergente o directo demandado, en fojas 11 a 14 de autos, se agregaron copias de los comprobantes de vacunación del demandante y su familia, para prevenir la enfermedad de fiebre amarilla, gasto en el cual debió incurrir para poder efectuar el viaje con seguridad y que finalmente a raíz de su no realización resultó injustificado y una pérdida monetaria para el demandante.

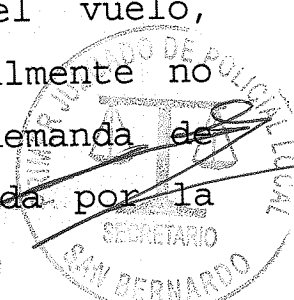
COPIA CONFORME

San Bernardo, 15 de julio de 2019

SECRETARIO

En consideración a los antecedentes mencionados y a que el propio actor reconoció en autos que durante la tramitación del proceso se le hizo reembolso de lo pagado por concepto de pasajes aéreos, con exclusión de las tasas o impuesto legal de embarque, en definitiva la demanda será acogida en cuanto al concepto mencionado, regulándose prudencialmente el monto a indemnizar en la cantidad de \$746.000;

13º) Que, en cuanto al daño moral, en definitiva la demanda deberá ser acogida, toda vez que de manera lógica y natural la situación experimentada por el demandante y su familia debió ocasionarles un estado de frustración y molestia, el mismo se vio acrecentado por la falta de respuesta adecuada de la empresa denunciada, a pesar de reclamar la intervención del Sernac, forzando de esta forma a que se interpusieran las acciones de autos. Si bien se ha discutido por la Doctrina si las molestias o frustración ante un incumplimiento contractual son elementos constitutivos de un agravio moral, para esta Sentenciadora si lo son, toda vez que de manera sensible afectan el estado de ánimo de las personas, provocándoles depresión y ánimo irritable. Lo anterior fue corroborado en el proceso con la prueba testimonial rendida en el comparendo de estilo, fojas 89 y siguientes, consistente en la declaración de los testigos Elba Rivera Espinoza y Ángel Santana Apolonio, quienes pudieron apreciar al demandante, en su lugar de trabajo, desde la primera cancelación del vuelo, decaído, irritable y cabizbajo y, que finalmente no tomó vacaciones. Por lo antes dicho, la demanda de autos en relación al daño moral será acogida por la



cantidad de \$500.000;

14°) Que, las sumas que se ordene pagar, deberán reajustarse de acuerdo con la variación que experimente el índice de Precios al Consumidor determinado por el Instituto Nacional de Estadísticas, entre el mes anterior a la fecha de interposición de la demanda, esto es Junio de 2018 y el precedente a aquél en que se haga efectivo el pago, como única forma de resguardar el valor adquisitivo de la moneda. Además, la suma indicada devengará intereses corrientes desde que la demandada se constituya en mora de pagar y hasta la fecha del pago efectivo;

Por estas consideraciones y teniendo además presente lo dispuesto en los Arts. 1.440, 1698 y 2329 y, en los Arts.3, 4, 17, 18 y 20 de la Ley 18.287; Arts.12, 23, 24, 27, 43, 50 y siguientes de la Ley 19.496 de protección al Consumidor;

SE DECLARA:

A) Que, se acoge la Querella infraccional deducida en lo principal de fojas 15, en contra de Despegar.com, representada por don Dirk Zandee Medovic, condenándosela a pagar una multa de 10 (diez) U.T.M., dentro de quinto día que el presente fallo quede ejecutoriado y bajo apercibimiento legal, como autora de infracción a los Arts. 12 y 23 de la Ley 19.496;

B) Que, se hace lugar, a la demanda civil del primer otrosí de fojas 15, condenándose a Despegar.com, a pagar a la demandante Guillermo

San Bernardo, 15 de *jun* 2018

Segundo Rubilar Carrillo, la cantidad de \$1.246.000.- que se desglosa en \$746.000, por concepto de daño directo o emergente y \$500.000, por concepto de daño moral, dentro de quinto día que el presente fallo pueda cumplirse y bajo apercibimiento legal;

C) Que, las sumas antes indicada deberá reajustarse y devengarán intereses, en la forma indicada en el considerando 14º) de este fallo;

D) Que, se condena a Despegar.com, antes individualizada, al pago de las costas de la causa;

Anótese, notifíquese, comuníquese y archívense los autos en su oportunidad.

Rol nº 4.811-5-2011.

Dictada por Doña Inés Aravena Anastassiou. Juez Titular.

Autorizada por Don Eduardo Cuevas García. Secretario Titular.

COPIA CONFORME CON SU
San Bernardo, de

