

TALCA, veintitrés de Mayo de dos mil diecinueve.

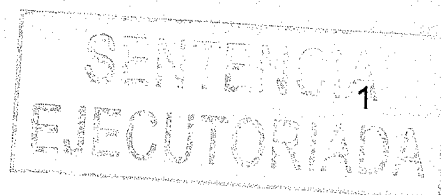
Por entrada con esta fecha a mi despacho.-

VISTOS:

A fojas 20 a 29, y la aclaración a la querella de fojas 31, doña **MARCELA ARACELLI MORENO RÍOS**, Cédula Nacional de Identidad Nº13.240.572-7, Abogada, domiciliada en 5 ½ Poniente B N° 2041, de la ciudad de Talca, deduce querella infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios, conforme a las normas de la Ley 19.496, en contra de **DESPEGAR.COM CHILE SpA**, representada legalmente por doña **XIMENA CASTILLO FAURA**, ambos con domicilio en Calle Antonio Bellet 292, Oficina 706, Providencia-Santiago, acciones que funda en los antecedentes que, en términos generales, a continuación se señalan:

Manifiesta la querellante que con fecha 31 de Mayo de 2017, compró cuatro paquetes de pasajes, para su grupo familiar compuesto por su pareja **Rodrigo Tordecilla Gaete**, sus hijos **Lucas Leyton Moreno**, y **Santiago Ignacio Tordecilla Moreno**, a través de la página **www.despegar.com**, con destinos a República Dominicana, que incluía vuelos desde **Santiago-Bogotá**, **Bogotá-Punta Cana**, estadía en **Hotel Iberostar Dominicana**, y **Asistencia** al viajero desde el domingo 17 de Septiembre al lunes 25 de Septiembre de 2017.

Que, por un error involuntario al momento de comprar los tickets, ingresó equivocadamente el segundo apellido de su hijo **Santiago Tordecilla**, "diciendo **Gaete**, en vez de **Moreno**", por lo que llamó innumerables veces al número del Call Center, para solicitar el cambio de datos. Posteriormente, con fecha 19 de Junio ingresan la solicitud de cambio de apellido, y con fecha 20 de junio, le solicitan vía mail el documento de identidad del menor de nombre **Santiago**, el cual fue enviado por este mismo medio el certificado de nacimiento del menor.





Con fecha 25 de Junio la querellante recibe respuesta a su solicitud, en forma telefónica, en la que se le informa que *"la línea aérea había aceptado dicho cambio, pero debía pagar adicionalmente la suma de \$422.749"*, por lo que la querellante no estuvo de acuerdo, considerando que era un valor excesivo, comparando el valor con el precio de un nuevo ticket, debiendo tener en cuenta que la persona era la misma, y se podía acreditar con el rut. Agrega que el telefonista le insiste que esas son las exigencias de la línea aérea. Ante la negativa de la consumidora se le da como alternativa *"cancelar el ticket, pedir devolución a la línea aérea del valor, y luego solicitar a través de www.despegar.com, la compra de un nuevo ticket en el mismo vuelo obviamente. Esta solicitud se materializa con fecha 3 de Julio de 2017"*.

Con fecha 04 de Julio de 2017, la señora Moreno recibe un mail, donde se le informa la cancelación de ticket, en la cual se le cobra por concepto de penalidad la suma de \$68.000, por cancelación y gastos administrativos por parte de la línea aérea. Además se le informa que el Importe total estimado a devolver de \$366.248, monto que deberá ser confirmado cuando la aerolínea apruebe la devolución, monto que a la fecha de la presentación de las acciones no había sido devuelto a la querellante.

Posteriormente con fecha 18 de Julio, mediante llamado telefónico de un telefonista del call center, se le informa a la querellante que no se ha hecho ninguna solicitud para volver a comprar el ticket de su hijo Santiago, hecho que hace interponer el reclamo ante SERNAC.

El 19 de Julio de 2017, un operador de www.despegar.com, le da el valor del nuevo ticket para su hijo, el que asciende a \$1.200.000.- (un millón doscientos mil pesos), por lo que la querellante le manifestó que era imposible pagar esa suma de dinero, pues la solución que ellos

SENTENCIA
EJECUTORIADA

los mismos le habían propuesto era precisamente evitar un cobro adicional. Dado lo anterior la querellante consulta al telefonista la posibilidad de cancelar toda la reserva, respondiendo el funcionario que **"no me aseguraba la devolución del dinero"**. Respuesta que llevó a la querellante a interponer el segundo reclamo ante Sernac, ***"exigiendo cancelación total de la reserva, y devolución del dinero a la brevedad, frustrando de esta manera las vacaciones planificadas por meses con mi familia, sin tener hasta la fecha devolución total del dinero cancelado por concepto de 4 ticket de vuelo."***

En derecho, manifiesta que se han infringido por parte del querellado los artículos 12 A, 13 y 16 letra "b" y "c", de la Ley 19.496. Civilmente demanda por los conceptos de daño emergente \$2.000.000.- (dos millones de pesos), por lucro cesante \$10.000.000.- (diez millones de pesos), daño moral \$30.000.000.- (treinta millones de pesos), en total la cantidad de \$42.000.000.- (cuarenta y dos millones de pesos), o la suma que su SS., estime conforme a derecho, más intereses, reajustes y costas de la causa.

Las acciones antes referidas fueron debidamente notificadas según consta de estampado rolante a fojas 36, y a fojas 121 consta estampado del exhorto devuelto debidamente diligenciado, y contestadas mediante minuta escrita en comparendo de estilo rolante a fojas 46 a 58 de autos.

A fojas 113 a 117, se lleva a efecto el comparendo de estilo con la presencia de ambas partes, rindiéndose prueba documental, testimonial, y percepción que constan en autos.

Encontrándose la causa en estado, se trajeron los autos para dictar sentencia.-

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO

SENTENCIA
EJECUTORIADA





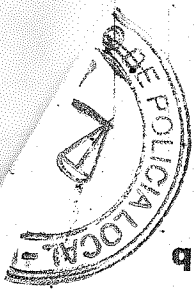
A) EN CUANTO A LO INFRACCIONAL:

PRIMERO: Que, la parte querellante encuadra los hechos narrados en la infracción por parte de la denunciada al artículos 12 A, 13 y 16 letra "b" y "c" de la Ley 19.496.-

SEGUNDO: Que, en lo principal de la presentación de fojas 46 y siguientes, la parte querellada DESPEGAR.COM CHILE SpA, contestando la querella solicita el rechazo de la misma, argumentando, en términos generales, que, "Despegar.com sólo desarrolla su actividad en forma electrónica a través de su sitio www.despegar.cl y/o www.despegar.com. El modelo de atención al usuario, está definido bajo la característica de auto-gestión, lo que significa que, por una parte, opera sólo en virtud de acciones de los usuarios, entre ellas, el ingreso de todos los datos necesarios, para la generación de la solicitud de compra, desde las fechas y destinos, hasta identificación del proveedor final, los horarios, los medios y modalidades de pago." Agrega que "no tiene intervención alguna, ni a través de acciones sistémicas, ni tampoco por acciones humanas en la elección del servicio, así como tampoco el ingreso de los datos en la solicitud de reserva. Por ello es que, luego de ser ingresadas se emiten los tickets o voucher, se producen con los mismos datos que aquel ingresó al momento de enviar la solicitud de compra en forma automatizada, sin intervención humana."

Que, la querellada sostiene que el origen de la disconformidad de la consumidora "se encuentra en un error de digitación en el apellido de uno de los pasajeros, sin olvidar que, además, erró en la digitación del nombre de otro pasajero, por lo cual la forma de proceder respecto de las peticiones formulada, a saber, corrección del apellido mal ingresado, está determinada por las condiciones del contrato de transporte aéreo".

INTER
EJUTORIA



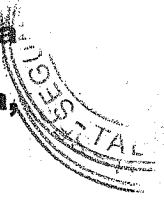
Por otra parte, la querellada en cuanto a las penalidades agrega que por cambios de fechas en tarifas económicas pueden variar según aerolínea y ruta, adicionalmente pueden existir diferencias tarifarias que puede cobrar la aerolínea asociadas al cambio requerido, existen tarifas que no permiten cambio de fechas ni devoluciones por disposición de la línea aérea. Por cuanto "Despegar.com realiza un cobro por concepto de cargo por servicios por la prestación de sus servicios de intermediación en este cambio. Cambios de ruta: No están permitidos por las aerolíneas. Cambio de nombre: No están permitidos por las líneas aéreas".

Agrega además, que en cuanto a los términos y condiciones contractuales aplicables están debidamente informados de forma oportuna antes de la celebración del contrato, en el pie de la página, las que necesariamente han de aceptarse y declararse que fueron leídas coetáneamente al momento de la compra, como pre-requisito para cursar la solicitud.

Por último sostiene que Despegar, es un "proveedor intermediario que ofrece un servicio de intermediación, gestionando en calidad de agencia de viajes las solicitudes de compras de sus usuarios y se destaca que los servicios finales contratados son brindados por los proveedores finales en cada caso particular"; y sin perjuicio de lo anterior Despegar gestiona la solicitud logrando la aprobación de la misma previo pago de una penalidad, y la razón por la cual para obviar la intangibilidad contractual esgrimida por la demandante fue precisamente el error involuntario de digitación que hoy alega la consumidora.-

TERCERO: Que, a fin de acreditar sus dichos, la parte querellante rindió prueba documental rolante de fojas 1 a 19 y 59 a 90 de autos.-

SENTENCIA
EJECUTORIA



CUARTO: Que, asimismo, produjo la prueba testimonial de doña **MARCELA SARA LÓPEZ ARANCIBIA**, quien legalmente juramentada, declaró en la forma que consta de fojas 115 a 116 de autos.-

QUINTO: Que, la parte querellada de autos ha rendido prueba documental rolante de fojas 91 a 112 de autos y percepción de un CD.-

SEXTO: Que, a fojas 127, de autos consta acta de audiencia de percepción instrumental respecto de un CD, destinada a dar cumplimiento a la solicitud de la querellada **DESPEGAR.COM CHILE SpA**, la que con acuerdo de las partes se les otorgó copia, para que analizaran el audio y en especial para que la querellada señale las partes pertinentes al Tribunal a fin de que sean analizadas, suspendiéndose la audiencia.

Que a fojas 130 a 131, se realiza la continuación de la percepción del CD, con la comparecencia de ambas partes, en la que se analizan 4 audios, que en términos generales señalan diálogos entre doña **Marcela Moreno** y la telefonista de un call center.-

SÉPTIMO: Que, efectuado un análisis de los antecedentes que rolan en el proceso conforme al artículo 14 de la Ley N° 18.287, es dable señalar que, es un hecho no controvertido la compra por la querellante de 4 paquetes turísticos a través de la página web **www.despegar.com**, los que incluían vuelos con destino a República Dominicana, estadía en un hotel y asistencia al viajero, para ella y su familia.

Cabe precisar que la querellante contrató electrónicamente, mediante la compra de los paquetes turísticos, en los que ella misma debía ingresar los datos exactos de las personas que usarían estos servicios, sin embargo, se produjo un error involuntario respecto al ingreso del segundo apellido de uno de sus hijos, escribiendo "Gaete" en vez de "Moreno", cuestión que fácilmente pudo haberse corroborado con el número de rut del mismo, el que fue ingresado correctamente,





ya que quedó demostrado que en ningún caso se quiso cambiar el nombre, ni la persona que usaría estos servicios.

Además la querellada le ofrecía a la consumidora la opción de cancelación de los tickets comprados, tal como se aprecia en los documentos que rolan a fojas 12 vta a 13, 18 a 19, 95 a 98, 104 a 105 y 111 a 112 de autos en donde se le devolvería una cantidad, descontando ciertas "penalizaciones", y debido a que no le ofrecían el mismo servicio contratado, bajo las mismas condiciones de precio, sino que elevaban el monto en una cantidad muy superior, provocó que la consumidora se viera en la obligación de cancelar las reservas solicitando una devolución monetaria.-

OCTAVO: Que, la querellante hizo llegar vía email a la querellada el respectivo certificado de nacimiento de su hijo, respondiendo la solicitud de la misma querellada, con fecha 20 de Junio de 2017, en el cual evidentemente consta que el Rut indicado en el documento es el mismo que ella ingresó al momento de la adquisición de los pasajes.

En consecuencia, con dichos antecedentes, resultaba de absoluta claridad para la querellada que se trataba de la misma persona y no de un cambio de pasajero, por lo cual resulta sin lugar a dudas abusivo hacer exigible a la consumidora la pena o recargo establecido para los cambios de pasajeros a una cuestión que sólo se debió a un involuntario error de digitación.

Por ende, tal cobro atenta contra los principios de buena fe que deben existir en las relaciones de consumo y que el legislador ha plasmado en todo el texto de la Ley 19.496, y provoca un menoscabo al consumidor, el que evidentemente debe ser enmendado.-

NOVENO: Por otra parte, cabe tener presente la calidad de la querellada, quien es proveedora intermediaria y cuyo régimen aplicable es lo dispuesto en el artículo 43 de la Ley 19.496 disponiendo al efecto que responderá directamente frente al consumidor por el

SENTENCIA

EXECUTORIA

incumplimiento de las obligaciones contractuales, por ende se establece un sistema de responsabilidad profesional, de carácter objetivo, sobre la base de la desigualdad técnica del consumidor y el proveedor intermediario profesional.

Asimismo, en el caso sublite se atiende acerca de la celebración de un contrato de aquellos que en doctrina se denomina "*entre ausentes*", por lo que existe una mayor vulnerabilidad respecto al consumidor que celebre estos contratos versus a aquél que actúa en el comercio tradicional.

Por las razones expuestas, se acogerá la acción contravencional interpuesta en lo principal de la presentación de fojas 20 y siguientes de autos, por contravención a lo prescrito en los artículos 12, 12 A, 16 letra b) y 23 de la Ley 19.496.-

B) EN CUANTO A LO CIVIL:

DÉCIMO: Que, en el primer otrosí de la presentación de fojas 20 a 29 de autos, doña MARCELA ARACELLI MORENO RÍOS, ya individualizada, interpone demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de DESPEGAR.COM CHILE SpA, representada legalmente por su Gerenta doña XIMENA CASTILLO FAURA, a objeto de que sea condenada a pagarle la suma de \$2.000.000.- (dos millones de pesos) por concepto de daño emergente, \$10.000.000.- (diez millones de pesos) por lucro cesante; y \$30.000.000.- (treinta millones de pesos) por daño moral o la suma que este Tribunal estime conforme a derecho, más intereses, reajustes y costas de la causa.-

UNDÉCIMO: Que, habiéndose acogido la acción contravencional interpuesta en autos, se acogerá asimismo la acción civil incoada, en los términos que pasa a expresarse.-

SENTENCIA
EJECUTORIADA



DUODECIMO: En lo que respecta al daño emergente, el Tribunal tomará en consideración para regularlo los documentos de fojas 69 a 73 y 100 a 101 de autos; y apreciados dichos antecedentes conforme al artículo 14 de la Ley 18.287, este Tribunal acogerá lo impetrado por este concepto, regulándolo prudencialmente en la suma de \$2.000.000.- (dos millones de pesos), cantidad que la demandada DESPEGAR.COM CHILE SpA deberá pagar a la demandante de autos.-

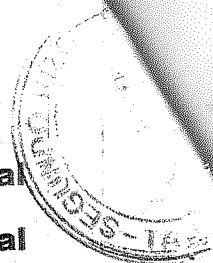
DÉCIMO TERCERO: Que, en lo que respecta a lo demandado en calidad de lucro cesante, no resulta justificable el argumento dado respecto al hecho de haber cambiado el lugar de destino de las vacaciones, ya que no necesariamente implica nuevos gastos, por cuanto al no haber efectuado el viaje a Punta Cana, no incurrió en aquellos gastos que tenía presupuestado para tal fin.

Así las cosas, estimando el Tribunal que la demandante no ha incorporado al proceso antecedente probatorio alguno para dar por acreditada la existencia de este daño y la cuantía del mismo, se negará lugar a lo impetrado por este concepto.-

DÉCIMO CUARTO: Que, en lo que dice relación con el DAÑO MORAL, esto es, la aflicción, molestias e incomodidades que naturalmente significó para la demandante la ocurrencia de los hechos denunciados, inevitable resulta concluir que tales avatares han de ser necesariamente compensados por la demandada, estableciéndolo así por lo demás el artículo 3 letra "e" de la Ley Nº 19.496. En tal sentido, el tribunal regula prudencialmente la indemnización por daño moral que la demandada DESPEGAR.COM CHILE SpA deberá pagar por este concepto a la actora en la suma de \$1.000.000.- (un millón de pesos).-

DÉCIMO QUINTO: Que, para que el dinero que reciba la demandante corresponda al mismo poder adquisitivo que le era propio a la fecha de acaecimiento de los hechos denunciados, la indemnización por concepto de daño emergente deberá ser pagada reajustada conforme

SENTENCIA
EJECUTORIA



al índice de precios al consumidor desde Abril de 2017, mes anterior al de ocurrido los hechos y el mes anterior a aquel en que se paguen total y definitivamente dichas indemnizaciones.-

Por estas consideraciones, y conforme a lo prescrito en las normas de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores; de la Ley 18.287, sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local; y de la Ley 15.231, Orgánica de los Juzgados de Policía Local;

SE DECLARA:

1.- Que, **SE ACOGE** la querella infraccional interpuesta en lo principal de la presentación de fojas 20 a 29 y aclaración de fojas 31 de autos, por doña **MARCELA ARACELLI MORENO RÍOS**, y, en definitiva, se condena a **DESPEGAR.COM CHILE SpA**, representada legalmente por su Gerenta doña **XIMENA PILAR DE LOURDES CASTILLO FAURA** o quien ostente tal calidad, conforme lo dispuesto en el artículo 50 C inciso final y 50 D de la Ley N° 19.496, a pagar una multa a beneficio Municipal ascendente a **UTM 20**, por infracción a los artículos 12, 12 A, 16 letra b) y 23 de la Ley 19.496.-

2.- Que, **SE ACOGE** la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida en el primer otrosí de la presentación de fojas 20 a 29 de autos, por doña **MARCELA ARACELLI MORENO RÍOS**, y, en definitiva, se condena a **DESPEGAR.COM CHILE SpA**, representada legalmente por su Gerenta doña **XIMENA PILAR DE LOURDES CASTILLO FAURA** o quien ostente tal calidad, conforme lo dispuesto en el artículo 50 C inciso final y 50 D de la Ley N° 19.496, a pagar a la referida demandante una indemnización de perjuicios ascendente a **\$2.000.000.-** (dos millones de pesos) por concepto de daño emergente,

SENTENCIA
EJECUTORIA

suma que deberá pagarse reajustada en la forma expresada en el considerando décimo quinto de este fallo, más los intereses para las operaciones de crédito de dinero reajustables que se devenguen entre el mes anterior a la fecha que esta sentencia quede ejecutoriada y el que preceda al del total pago efectivo; más la suma de \$1.000.000.- (un millón de pesos) por concepto de daño moral, la que será reajustada conforme al índice de precios al consumidor desde la fecha en que la presente sentencia quede ejecutoriada hasta su pago efectivo.-

3.- Que, **SE NIEGA** lugar a lo impetrado por los conceptos de lucro cesante, por no haberse acreditado en autos la efectividad del daño ni la evaluación del mismo.-

4.- Despáchese orden de reclusión diurna por 15 jornadas, en contra de la representante legal de **DESPEGAR.COM CHILE SpA** doña **XIMENA PILAR DE LOURDES CASTILLO FAURA** o quien ostente tal calidad, conforme lo dispuesto en el artículo 50 C inciso final y 50 D de la Ley Nº 19.496, si la sentenciada no pagare la multa impuesta dentro del quinto día, lo anterior por vía de sustitución y apremio y en conformidad a lo prescrito en los artículos 23 y 28 de la Ley 18.287.-

5.- Que, **SE CONDENA** a la querellada y demandada civil al pago de las costas de la causa.-

Regístrese, notifíquese personalmente o por cédula, en conformidad al artículo 18 de la Ley Nº 18.287, y en su oportunidad, archívese.

CAUSA ROL Nº 5575-17/CBG.

Resolvió el Sr. **DEMETRIO BADER ZACARIAS**, Juez Letrado Titular.

Autorizó el Sr. **PABLO PÉREZ ROJAS**, Secretario Letrado Titular.-

SENTENCIA
EJECUTORIADA

fojas. 202 doscientos dos



Talca, veinticinco de noviembre de dos mil diecinueve.

Visto:

Reproduciendo el fallo en alzada.

Y de acuerdo a lo dispuesto en los artículos 32 de la Ley N° 18.287 y 145 del Código de Procedimiento Civil, **SE CONFIRMA** la sentencia definitiva apelada de veintitrés de mayo del año en curso, escrita de fojas 150 a 155 de estos autos, con declaración que se aumenta el monto de indemnización por concepto de daño moral a \$3.000.000 (tres millones de pesos), sin costas del recurso.

Regístrese y devuélvase.

Rol N° 127-2019/ Policía Local.

Olga Morales Medina
Ministro
Fecha: 25/11/2019 13:58:50

Moisés Olivero Muñoz Concha
Ministro
Fecha: 25/11/2019 13:58:51

Abel Alejandro Bravo Bravo
Abogado
Fecha: 25/11/2019 13:58:51

SENTENCIA
EJECUTORIADA





Pronunciado por la Segunda Sala de la C.A. de Talca integrada por los Ministros (as) Olga Morales M., Moises Olivero Muñoz C. y Abogado Integrante Abel Bravo B. Talca, veinticinco de noviembre de dos mil diecinueve.

En Talca, a veinticinco de noviembre de dos mil diecinueve, notifiqué en Secretaría por el Estado Diario la resolución precedente.

SENTENCIA
EJECUTORIADA

XXXIUNFEDX

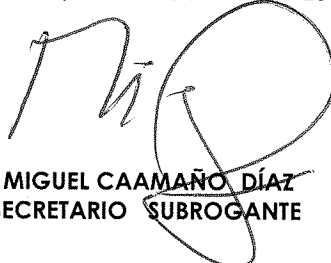
Este documento tiene firma electrónica y su original puede ser validado en <http://verificadoc.pjud.cl> o en la tramitación de la causa.

A contar del 08 de septiembre de 2019, la hora visualizada corresponde al horario de verano establecido en Chile Continental. Para Chile Insular Occidental, de Pascua e Isla Salas y Gómez restar 2 horas. Para más información consulte <http://www.horaoficial.cl>

Talca, once de Febrero de dos mil veinte.

CERTIFICO:

Que la copia de la sentencia definitiva de primera instancia que rola desde fojas 150 a 155, y sentencia de segunda instancia que rola a fojas 201 a 202 de autos. Corresponde a la causa Rol Nº **5575-2017/CBG**, **SE ENCUENTRA EJECUTORIADA**, y cuya copia es fiel de su original.


MIGUEL CAAMAÑO DÍAZ
SECRETARIO SUBROGANTE

