

**AVISO 13° JUZGADO CIVIL DE SANTIAGO**  
**Artículo 53 de la Ley N° 19.496**

En juicio colectivo caratulado “Servicio Nacional del Consumidor con Despegar.com Chile SpA”, causa Rol N° C-8787-2021, tramitado ante el 13° Juzgado Civil de Santiago, por resolución de fecha 25 de enero de 2022, se ha ordenado publicar, el hecho de haberse dado curso y declarado admisible la demanda colectiva, interpuesta por el Servicio Nacional del Consumidor, Rut. 60.702.000-0, representado por don Lucas del Villar Montt, Rut 13.433.119-4, abogado, ambos domiciliados en calle Teatinos N°50, comuna y ciudad de Santiago, Región Metropolitana, en contra de: Despegar.com Chile SpA, Rut. 96.907.830-9, empresa del giro agencia de viajes, representada legalmente por don Dirk Zandee Medovic, cédula de identidad N° 9.212.950-0, ignoro profesión u oficio, ambos domiciliados para estos efectos en Cerro El Plomo N°6.000, Oficina N°401, comuna de Las Condes, Región Metropolitana.

Se ha interpuesto Demanda en Defensa del Interés Colectivo y/o Difuso de los Consumidores en contra de la demandada, Despegar.com Chile SpA., en su calidad de agencia de viajes, proveedora e intermediaria, por cuanto, a lo menos, se le imputa lo siguiente: 1) El proveedor, realiza cancelaciones o reprogramaciones de vuelos y servicios contratados, sin informar de manera oportuna y adecuada a los consumidores. 2) El proveedor desconoce el derecho de opción que posee el consumidor a optar ante suspensiones o cancelaciones de los viajes y servicios programados, entre la terminación del contrato con las restituciones correspondientes y la reprogramación del viaje y/o servicios contratados, evitando todo tipo de cobro adicional, en consideración a parámetros objetivos que equilibran los derechos de las partes en el contrato de consumo. 3) El proveedor cobra a un grupo de consumidores, como condición para la restitución del precio pagado y la terminación del contrato, una “penalidad”, arbitraria y no informada previamente. 4) El proveedor forzó a los consumidores a aceptar reprogramaciones, u otros mecanismos alternativos que no cumplen los estándares de la LPDC. 5) El proveedor retrasa, en reiteradas ocasiones, y sin justificación, las restituciones convenidas con los consumidores. 6) El proveedor niega frente al consumidor su responsabilidad como intermediario de los servicios turísticos que presta, contraviniendo expresamente los artículos 1 N°2 y 43 de la Ley N°19.496. 7) El proveedor incurre en falta al derecho a una información veraz y oportuna, ya que eliminó, y en algunos casos limitó, el acceso de los consumidores a los canales de comunicación disponibles, impidiendo el contacto con el proveedor. 8) El proveedor incluye y aplica en los “Términos y Condiciones” publicitados por él, cláusulas abusivas, todas cuales inciden en las infracciones señaladas previamente.

Las acciones que interpuso el SERNAC en contra de la empresa demandada, y cuyo único fin es, resguardar los derechos de los consumidores son: 1) En primer lugar, la acción contravencional por responsabilidad infraccional del proveedor por incurrir en patente infracción a la Ley N°19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores, específicamente, a los artículos: 3 inciso primero letras a), b), c), d) y e); 16 letras a), c), e) y g); 17 A; 18 y 23 inciso primero. 2) En segundo lugar, la acción de nulidad por declaración de abusividad, en virtud de la aplicación y/o inclusión de cláusulas abusivas en los “Términos y Condiciones” publicitados por el proveedor. 3) En tercer lugar, las acciones civiles que proceden en este caso, y cuya aplicación está supeditada a la libre elección del consumidor. Se trata la acción restitutoria que proviene principalmente de la cancelación del servicio y terminación del contrato, y luego, el cumplimiento por equivalencia, que refiere a la reprogramación. 4) Por último, aludimos a la acción indemnizatoria, que persigue el resarcimiento de todos los daños patrimoniales y morales causados a todos los consumidores como consecuencia de los hechos, conductas e incumplimientos del proveedor. Junto a lo anterior, se incluye también, el análisis de los daños punitivos que proceden en este caso.

En la parte petitoria de la demanda se solicita al Tribunal lo siguiente:

I.-Declarar admisible la demanda colectiva, por cumplir con los requisitos establecidos en el artículo 52 de la Ley N° 19.496 y, en consecuencia, conferirle

traslado a la demandada por el plazo de diez días fatales para contestar la demanda, conforme a lo dispuesto en el inciso segundo del citado artículo.

II.-Declarar la responsabilidad infraccional de DESPEGAR.COM Chile SpA, grupo del cual forman parte Despegar.com y Viajes Falabella, por la vulneración a los artículos 3 inciso primero letras a), b), c), d) y e), 16 letras a), c), e), g), 17 A, 18, 23 y 43, todos de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

III.-Que, para determinar el monto de las multas, en virtud del artículo 24 de la Ley N° 19.496, US. aplique a DESPEGAR.COM Chile SpA las circunstancias agravantes descritas en las letras b), c) y d) del artículo 24 de la LPDC, o las que a su criterio procedan en este caso, y sin perjuicio de las demás que esta parte se reserva su determinación y prueba para la etapa procesal pertinente.

IV. Que, en conformidad a los artículos 24, 24 A y 53 C de la LPDC, una vez efectuada la ponderación de las circunstancias atenuantes y agravantes y considerados prudencialmente los criterios establecidos en la ley, se proceda a aplicar a DESPEGAR.COM Chile SpA el máximo de las multas que la ley prescribe o las que US. determine por cada una de las infracciones que da cuenta la presente demanda y por cada uno de los consumidores afectados.

V.-Que se declare la abusividad y consecuente nulidad de las cláusulas contenidas en los Términos y Condiciones denominados: “¿Cómo cancelo mi reserva?”; “Revisa qué puedes hacer con tu viaje” y “Términos y Condiciones de Compra Online” de Despegar, todos ellos en el sitio web [www.despegar.cl](http://www.despegar.cl) y, asimismo, la declaración y consecuente nulidad de los términos y condiciones denominados: “Cambio y devoluciones”, “Cancelaciones”, “Retraso de Vuelo y Denegación de Embarque”, “Cambio y devoluciones (respecto servicios que no sean vuelos)”, “Términos y Condiciones del Servicio”, “Derechoa Retracto”, “Medios de Pago”, “Condiciones de Compra Pasajes Aéreos” y “Asistencia en Viaje en [www.viajesfalabella.cl](http://www.viajesfalabella.cl)”, “Proceso de Compra”, “Condiciones Generales y Condiciones de Compra de Paquetes Vacacionales”, “Hoteles”, “Excursiones” y Otros Servicios en [www.viajesfalabella.cl](http://www.viajesfalabella.cl)”, de Viajes Falabella, al tenor de lo desarrollado en el cuerpo de esta presentación. Asimismo, declarar la abusividad y consecuente nulidad de cualquier otra cláusula que SS. estime abusiva y consecuentemente nula, y que se contenga en el contrato de adhesión objeto de la presente demanda y sus anexos, al tenor de lo dispuesto en el artículo 1683 del Código Civil, que dispone que el juez puede y debe declarar la nulidad absoluta cuando el vicio aparece de manifiesto en el acto o contrato.

VI.-Ordenar las restituciones propias de la declaración de nulidad absoluta, para el caso que corresponda y, en relación con las cláusulas señaladas en el punto anterior.

VI.-Que, se ordene a la demandada a cesar de manera definitiva las conductas infraccionales y abusivas denunciadas y, en especial, ordenar la cesación de cualquier acto realizado en virtud de las cláusulas cuya nulidad se solicita.

VIII. Que, para el grupo de consumidores que opte por la cancelación del servicio y la consecuente terminación del contrato, se le restituyan todos los importes que correspondan de conformidad a su situación particular y al grupo que pertenezcan, más la correspondiente indemnización de perjuicios.

IX. Que, para el grupo de consumidores que suspenda el contrato y opte por el cumplimiento por equivalencia, se les permita reprogramar o celebrar mecanismos alternativos en condiciones justas, de conformidad a la ley, e incluyendo además la correspondiente indemnización de perjuicios.

X. Condenar a la demandada a pagar a título de indemnización de perjuicios, todos los daños patrimoniales producidos a consecuencia de los hechos, conductas e incumplimientos del proveedor, todos expuestos en la demanda, y que refieren principalmente: a la indemnización moratoria, el costo del reclamo y la situación particular de los consumidores varados en aeropuertos o países del mundo.

XI. Condenar a la demandada a pagar a título de indemnización de perjuicios extrapatrimonial, todos los daños morales sufridos por todos los consumidores afectados, a causa de la afectación a la dignidad de los consumidores por el incumplimiento de la obligación de restitución que pesa sobre el proveedor.

XII. Condenar al proveedor demandado al pago de cualquier otra restitución, reparación o indemnización que resulte procedente, por las reglas generales, con ocasión de los perjuicios causados a los consumidores por las conductas e incumplimientos en los que ha incurrido el proveedor demandado, según lo expuesto en el cuerpo de esta presentación.

XIII. Que, de acuerdo al artículo 53 C letra c) de la Ley N°19.496, se aumente en un 25% el monto de la indemnización de perjuicios a que se condene el proveedor demandado, a título de daño punitivo, por concurrir al menos tres de las circunstancias agravantes a que se refiere el inciso quinto del artículo 24 de la LPDC, en específico, sus letras b), c) y d).

XIV. Determinar en la sentencia definitiva, y para los efectos señalados en los números anteriores, los grupos y subgrupos de consumidores que fueron afectados por la demandada, pudiendo considerar aquellos señalados en la demanda a modo ilustrativo.

XV. Ordenar que las restituciones, prestaciones, indemnizaciones y/o reparaciones se efectúen sin requerir la comparecencia de los consumidores afectados, según lo autoriza el penúltimo inciso del artículo 53 C en los casos en que la demandada cuenta con la información necesaria para individualizarlos.

XVI. Ordenar que las restituciones e indemnizaciones a las que dé lugar, sean enteradas con la aplicación de los respectivos reajustes en la forma contemplada en el artículo 27 de la LPDC, más intereses corrientes desde la notificación de la demanda, según las disposiciones legales generales.

XVII. Ordenar las publicaciones indicadas en la letra e) del artículo 53 C de la Ley 19.496.

XVIII. Condenar a la demandada al pago de las costas de la causa.

Los resultados del juicio empecerán a todos los afectados por los hechos demandados y que fueron descritos en el presente aviso, aunque no se hayan hecho parte en él. Quienes lo estimen procedente, podrán hacer reserva de sus derechos, en un plazo de 20 días hábiles contados desde la fecha de esta publicación.

Para mayor información ingrese a [www.sernac.cl](http://www.sernac.cl) y/o llame al teléfono 800-700-100.

Lo que notifico a los consumidores que se consideren afectados. El Secretario.

