

ANTOFAGASTA, a diecinueve días del mes de Agosto del año dos mil diecinueve.-

REGISTRO DE SENTENCIAS
08 OCT. 2019
REGIÓN DE ANTOFAGASTA

VISTOS:

Que, a fojas 27 y siguientes, rectificadas a fojas 39 y siguientes, doña **BELEN ALENKA VERGARA PETRICIO**, chilena, natural de Antofagasta, 26 años, soltera, Cédula Nacional de Identidad N° 18.311.487-5, estudios medios completos, trabajadora en el área de administración, domiciliada en calle Subida del Sur N° 419, Antofagasta, interpuso querrela infraccional e interpone demanda civil en contra de la empresa **DESPEGAR.COM CHILE**, representada legalmente por **DIRK ZANDEE MEDOVICC**, ambos domiciliados en Antonio Bellet N° 292 oficina 706, Providencia, por infracción a los artículos 3° letra d y e, 12 y 23, causándole con ello los consiguientes perjuicios, razón por la cual solicita se sancione a esta empresa con el máximo de la multa establecida en la Ley, como asimismo, al pago de una indemnización ascendente a la cantidad de \$ 3.150.384 por daño emergente, y la suma de \$ 1.000.000 por daño moral; acciones que fueron notificadas a fojas 53.

A fojas 83 y siguientes, se lleva a efecto el comparendo de estilo con la asistencia de la querellante y demandante y del apoderado de la querellada y demandada rindiéndose la prueba documental que rola en autos.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO

a) EN CUANTO A LO INFRACCIONAL

Primero: que, a fojas 27 y siguientes, rectificadas a fojas 39 y siguientes, doña Belén Alenka Vergara Petricio, formuló querrela infraccional en contra de la empresa **DESPEGAR.COM CHILE**, representada legalmente por **DIRK ZANDEE MEDOVICC**, por infracción a los artículos 3° letra d y e), 12 y 23 de la Ley N° 19.496, razón por la cual, solicita se condene a la empresa denunciada al máximo de la multa prevista en la Ley.

Segundo: Que, la parte querellante fundamenta su presentación en los siguientes hechos:

- Que, con fecha 28 de Mayo del 2018 compró dos pasajes aéreos con destino a Tailandia para ella y su pareja,

por medio de la empresa denunciada a través de su página web con embarque el 14 de Enero del 2019. Que, con posterioridad se enteró que estaba embarazada, indicándole el médico tratante que no era posible realizar el viaje por complicaciones en el embarazo por lo que con fecha 18 de Octubre del 2018 solicitó la cancelación de dichos pasajes por razones médicas. Que, a dicha solicitud le respondieron por correo electrónico haciéndole presente que su boleto no es reembolsable; indicándole los términos y condiciones para la cancelación de los pasajes. Agrega que con posterioridad la contactaron vía telefónica en dos oportunidades insistiéndole que aceptara los términos propuestos antes de que acabara el día o la oferta ya no sería válida; señala que las condiciones que se le ofrecían consistía en la devolución de \$ 1.026.828; agrega lo que ella pagó la suma de \$ 2.295.978, monto que pagó con tarjeta de crédito. Refiere que en la política de cancelación de pasajes que le fue otorgada por la denunciada se consigna que en caso de cancelación anterior al vuelo se restituirá la tarifa pagada, previo descuento de los cargos de la aerolínea los cuales responden a \$ 375.000 por lo que hizo el reclamo ante Sernac. Que, la querellada respondió rechazando los hechos de plano, exponiendo que ellos no autorizaron la cancelación de los pasajes por excepción médica y en consecuencia no procede la devolución del dinero.

- Enuncia las disposiciones que Despegar.com ha infringido, artículos 3° letra d) y e); 12 y 23 de la Ley N° 19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores.

Tercero: Que, a fojas 36 y 36 vuelta, la querellante ratifica los términos de su presentación.

Cuarto: Que, la parte querellada y demandada formuló sus descargos a fojas 64 y siguientes en los siguientes términos:

- a) Que, Despegar.com desarrolla su actividad de forma electrónica, auto atención de la solicitud de compra,

O Ate 75nt - 87

poniendo a disposición de los usuarios los antecedentes sobre los distintos productos/servicios, sus precios o tarifas, sus medios de pago y su forma de contratación; así cuando un usuario visita el sitio, le basta con leer la información que tiene a la vista para poder tomar una decisión libre e informada; entre las informaciones disponibles antes de la compra, está el tipo de tickets aéreos o pasajes, donde los de clase económica son de aquellos que no son reembolsables; condición que se reitera en los tickets y vouchers. Que, los contratos de servicios finales se le envía siempre al pasajero. Refiere que la querellante sabía que en caso de cancelación del vuelo no podía aspirar a la devolución total.

b) Que, no ha cometido infracción y que los términos y condiciones están debidamente informados y que siendo un proveedor intermediario cumplió con sus obligaciones.

c) Finalmente solicita sea desestimada la querella con costas.

Quinto: Que, para acreditar su presentación, la querellante y demandante acompañó a los autos los siguientes documentos:

- A fojas 1, fotocopia Cédula Identidad de la querellante.
- A fojas 2 a 5, copia del ticket electrónico por su solicitud de compra N° 17664026101 con su código de reserva -a fojas 3 oferta de Hoteles, a fojas 4 aparece un ítem "información importante para tu viaje".
- A fojas 6 y 7, pasaje correspondiente a la querellante, ida 14 de Enero del 2019, regreso 14 de Febrero del 2019 y a fojas 7, Políticas de Cambio y Cancelación,
- A fojas 8, 9 y 10, comentarios de la querellada relacionados con la solicitud de cancelación del vuelo.

- A fojas 11, certificado médico de fecha 26 de Noviembre del 2019 el que indica que doña Belén Vergara Petricio tiene un embarazo de 21 semanas diagnóstico de parto prematuro y reposo absoluto.
- A fojas 12 a 13, fotocopia de carnet de conducir y Cédula de identidad de don Francisco Javier Castro Ruz.
- A fojas 14 y 15, carta de Belén Vergara Petricio y Francisco Castro Ruz a Despegar.com mediante la cual solicitan la devolución de todo lo pagado, anulando los cargos en la Tarjeta de Crédito, acompañando certificado médico.
- A fojas 16, carta dirigida por la querellante a la Compañía aérea Emirates, solicitando la anulación y reembolso de la compra por fuerza mayor.
- A fojas 18 y 19, correo de Despegar.com mediante el cual le comunica que se encuentran disponibles las condiciones que aplica la línea aérea para cancelar el vuelo, la que **se detalla**.
- A fojas 20 a 23, reclamo a Sernac.
- A fojas 24, respuesta de Despegar.com, con fecha 21 de Diciembre del 2018 que en resumen señala: "En respuesta al traslado, informamos que no es posible acceder a lo solicitado, debido a que la aerolínea no autorizó la cancelación por excepción médica y, de acuerdo con las condiciones del contrato de transporte aéreo de pasajeros oportunamente informadas a la interesada, el ticket aéreo permite reembolso en caso de cancelación, previa aplicación de una penalidad determinada por la aerolínea".

Sexto: Que, la querellada para acreditar los hechos, acompañó a los autos en el comparendo de estilo los siguientes documentos:

- A fojas 75 a 76, Copia del ticket electrónico de compra de pasajes de la demandante, N° 17664026101.
- A fojas 77 a 77 vuelta, Copia del pasaje electrónico con detalle de compra N° 176-5999656825 a nombre de doña Belén Vergara y el N° 176-5999656826 a nombre de don Francisco Castro.

- A fojas 78 a 79, Copia del contrato de compra de DESPEGAR.COM.
- A fojas 80, Correo electrónico -copia- respecto de la respuesta de cancelación de la compra.
- A fojas 81 a 82, Copia de protocolización de los términos de compra on-line de DESPEGAR.COM.

Séptimo: Que, la conducta constitutiva de la infracción referida en concepto de la querellante, sería la tipificada en el artículo 3° letra d y e) de la Ley N° 19.496 que dispone: **"ARTICULO 3°: letra d): "La seguridad en el consumo de bienes o servicios, la protección de la salud y el medio ambiente y el deber de evitar los riesgos que puedan afectarles". letra e) que "El derecho a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de la obligaciones contraídas por el proveedor, y el deber de accionar de acuerdo a los medios que la ley le franquea", como el artículo 12 del mismo cuerpo legal que señala: **"Todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio"** y artículo 23 inciso primero que dispone: **"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 en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio"**.**

Octavo: Que, como consta de los tickets de los respectivos pasajes acompañados por la querellante a fojas 6 y también por la querellada a fojas 77, se trata de pasajes **"económicos"** los que para su cancelación y/o cambio de fechas, están sujetos a restricciones que claramente aparecen en el contrato que la querellante aceptó, y que en lo pertinente fue acompañado por la querellada a fojas 81 y siguientes.

Noveno: Que, del documento de fojas 10, también acompañado por la querellante consta que DESPEGAR.COM gestionó ante la línea aérea, la petición de cancelación lo que hizo oportunamente, comunicándole a la querellante la respuesta y el plazo que tenía para gestionar la cancelación.

Décimo: Que, de todo lo relacionado y del mérito del proceso, es posible advertir que el servicio otorgado por la querellada consiste en la intermediación en la contratación de los servicios de las líneas aéreas, hoteles y otros proveedores de servicios turísticos y que junto a los tickets, se señalan en forma clara y precisa, y las condiciones que rigen en caso de cancelación por desistimiento o cambio de decisión del consumidor, son determinadas por los proveedores finales.

Décimoprimer: Que, en este orden de ideas, este Tribunal considera que la denunciada cumplió con sus obligaciones, toda vez que emitió la reserva de los pasajes aéreos, luego los respectivos tickets de compra de los mismos, y efectuó gestiones tendientes a reembolsar los pasajes aéreos que no serían utilizados.

Décimosegundo: Que, es necesario tener presente que el artículo 3° letra b) de la Ley N° 19.496 establece no sólo el derecho que le asiste al consumidor a ser informado veraz y oportunamente sobre los servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos, sino también el deber de informarse responsablemente de ellos.

Décimotercero: Que, por lo mismo, es dable concluir que el derecho de un pasajero para postergar, adelantar o cancelar su viaje, depende de las condiciones del contrato de transporte, las que están vinculadas a la tarifa pagada, siendo esencial consultar por dichas condiciones al momento de adquirir el pasaje.

Décimocuarto: Que, en mérito de todo lo anterior y habiendo examinado la prueba rendida en autos conforme a las reglas de la sana crítica, este Tribunal no se ha

f
t
t
i
b)

lo
a)

b)

c)
d)

Ochoa 7 marzo - 01

formado convicción respecto de algún incumplimiento o tipo de negligencia de la querellada, ya que emitió los tickets aéreos y luego realizó las gestiones tendientes a solicitar el reembolso de los dos tickets por parte de la aerolínea; gestión respecto de la cual no tenía mayor responsabilidad, por cuanto es la aerolínea la que determina sus políticas de cambios, y devoluciones, lo que no puede por tanto, configurar alguna infracción a la Ley de Protección al Consumidor por parte de la denunciada, por lo que se procederá a rechazar la querrela de fojas 27 y siguientes, rectificadas a fojas 39 y siguientes.

b) **EN CUANTO A LA ACCION CIVIL**

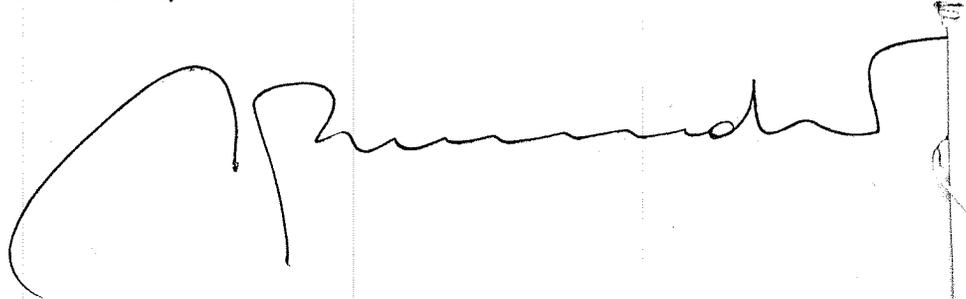
Décimoquinto: Que, de acuerdo a lo establecido en los Considerandos anteriores, y no habiéndose acreditado la configuración de alguna infracción a la Ley sobre Protección a los Derechos de los Consumidores de responsabilidad de la demandada, que hubiese causado perjuicio a la demandante, procederá rechazar la demanda civil de fojas 28 y siguientes, rectificadas a fojas 43 y siguientes.

Por estas consideraciones y teniendo presente lo dispuesto en la Ley N° 18.287 y 19.496, **SE RESUELVE:**

- a) Que, no ha lugar a la querrela de fojas 27 y siguientes, rectificadas a fojas 39 y siguientes, interpuesta por doña **Belén Vergara Petricio en contra de DESPEGAR.COM, representada legalmente por Dirk Zandee Medovicc**, todos antes individualizados, sin costas.
- b) Que, se rechaza la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida a fojas 28 y siguientes, rectificadas a fojas 43 y siguientes, por doña **Belén Vergara Petricio en contra de DESPEGAR.COM, representada legalmente por Dirk Zandee Medovicc**, todos antes individualizados, sin costas
- c) Déjese copia en el registro de sentencias del Tribunal.
- d) Cúmplase en su oportunidad con lo dispuesto en el artículo 58 bis de la ley N° 19.496.

Anótese, notifíquese personalmente o por cédula, y en su oportunidad, archívese.

Rol N° 5.974/19-7



Dictada por doña Dorama Acevedo Vera. Juez Titular.-

Autoriza, doña Ingrid Moraga Guajardo. Secretaria Titular.-

