NOMENCLATURA : 1. [40]Sentencia
JUZGADO : 1º Juzgado de Letras de Coyhaique
CAUSA ROL : C-2266-2019
CARATULADO : PÉREZ/DESPEGAR CHILE.COM

Coyhaique, veinte de mayo de dos mil veinte.

VISTOS

En lo principal de la presentación contenida en el folio 1, de fecha 27 de septiembre de 2019, comparece doña Gloria de Lourdes Pérez Gunkel, profesora, domiciliada en Avenida Baquedano N°848 interior, comuna y ciudad de Coyhaique, deduce demanda en contra de Despegar.Com Chile Spa, representado legalmente por su Gerente don Dirk Dusan Zandee Medovic, ambos domiciliados en calle Antonio Bellet N°292, oficina N°706, comuna de Providencia, Región Metropolitana de Santiago o en su defecto, por el jefe de oficina y/o administrativo que lo reemplace o represente según corresponda. Solicitando en definitiva se condene al demandado al pago de $1.725.160, por concepto de indemnización, producto de los perjuicios patrimoniales, daño emergente y moral causado a su parte, más reajustes, intereses y costas.

Funda su demanda señalando que: el día 23 de agosto de 2017, efectúo la compra de tres pasajes aéreos en el sitio web Despegar.com, cuyo tramo era desde Santiago de Chile a Curitiba Brasil, para las fechas programadas 09 de Enero del 2018. Indica que el día anterior del vuelo, es decir, el 08 de enero de 2018 procede a realizar el chek-in de dos de los tres pasajes comprados, puesto que el tercer pasaje se encontraba hasta esos momentos en proceso de devolución por problemas médicos de la pasajera en cuestión; indica además que al tratar de realizar el chek-in, el sitio no le permitía completar la operación, por lo que contacta al proveedor del servicio, tanto a Despegar.com Chile Spa y la empresa Gol (aerolínea encargada de materializar el viaje), y se le informa que no se le permitirá embarcar por un error en el llenado de las cuadriculas donde se individualizan los pasajeros.

En virtud de esto último, indica que procede a solicitar la corrección de los nombres de las pasajeras, sin embargo ambas empresas se traspasan la responsabilidad una a la otra, dando como única solución anular la compra y efectuarla nuevamente, teniendo dicha acción un costo considerablemente oneroso,

NCXTPRXEKX

ya que, el valor a pagar por éstos nuevos pasajes era ostensiblemente mayor.

Así también señala que los pasajes que compró y que efectivamente se iban a utilizar estaban a nombre de "Gloria Pérez Gunkel y Frida Pérez Gunkel", nombres que constan en sus respectivas cédulas de identidad; el error señalado por la empresa es que en la celdilla donde debe singularizar el apellido se escribió el nombre completo, al igual que en la celdilla donde debe ir el nombre, lo cual no genera ningún problema al momento de identificar a las personas, ya que, se redundó en el nombre completo de ambas pasajeras en cuestión, más aún, también en la compra se le exige para efectos de singularización la indicación de las cédulas de identidad respectivas, por lo cual, no debería ser un problema.

Que en virtud de la decisión adoptada por el prestador de los servicios, decide con fecha 9 de enero de 2018, deducir reclamo contra Despegar.com Chile Spa ante el Servicio Nacional del Consumidor, explicando los hechos que ha descrito en esta presentación. Sin embargo, con fecha 17 de enero de 2018 la empresa Despegar.com Spa indicó a propósito del reclamo efectuado, que éste no procedía, señalándole lo siguiente: "en respuesta al reclamo, informamos que este no procede, por cuanto no se registra compra, ni solicitud de compra asociado al nombre, rut o correo electrónico de la usuaria". Respuesta que resulta para ella insatisfactoria y errada, ya que, si existió compra, efectuada por su persona, asociada a su rut y correo electrónico, ya que, le llegaron los pasajes aludidos con anterioridad, las boletas respectivas y, más aún, se le cobró el importe de los pasajes, los cuales se pagaron en tres cuotas cargadas a su tarjeta Cencosud.

Con todo, se indica que con fecha 04 de Julio de 2018, se interpone querella infraccional y demanda civil ante el Juzgado de Policía Local de Coyhaique, causa Rol N°102.235 – 2019¸ la que fue acogida parcialmente en lo que dice relación con la querella infraccional, siendo condenada la querellada (Despegar.com Spa) como autora de la infracción a los artículos 12 y 23 de la Ley N°19.496, al pago de un multa de 25 unidades tributarias mensuales a beneficio municipal o, a una pena sustitutiva de diez días de reclusión, todo ello con costas, por no tener motivo plausible para litigar, todo lo cual, está claramente reflejado en la sentencia que en su considerando Sexto señala que no se observan atenuantes en favor del proveedor y que resulta palmario el hecho de que en la infracción cometida por la querellada le ha repercutido en el ámbito psicológico a la querellante, en cuanto no pudo concretar un viaje largamente anhelado y programado con mucha anticipación.

NCXTPRXEKX

Indica que con respecto de la Demanda Civil, que ésta se tuvo por no presentada toda vez que, dada la imposibilidad material de notificar a la contraparte debido a los constantes cambios de domicilio, los plazos caducaron aplicándose a los efectos lo establecido en los artículos 9°, incisos 4° y final de la Ley N°18.287 y, 148 inciso 1° del Código de Procedimiento Civil. Así también hace presente que en contra de la sentencia dictada la contraparte interpuso un recurso de hecho que no prosperó y cuya copia la acompaña en un otrosí de la presentación.

En consecuencia, el monto total de la indemnización de perjuicios que por este acto demanda, asciende a la suma de $1.725.160 pesos de acuerdo al siguiente detalle:

Daño emergente

1. Dos pasajes a Curitiba Brasil por la suma de $515.160 pesos.
2. Dos pasajes de Osorno a Santiago por la suma de $150.000 pesos.
3. Pasajes de Coyhaique a Santiago por $60.000 pesos.

Teniendo un total de $725.160 pesos.-

Daño moral

Menciona que producto de los hechos ha sufrido un padecimiento y menoscabo en su persona, ya que, junto a sus hermanas programa el viaje con antelación, así también, decidiendo endeudarse para comprar los pasajes a Brasil en pro de lograr concretar su proyecto vacacional, privándose incluso de otros servicios y/o bienes.

Por lo tanto, por razones ajenas a su voluntad se ve afectada y decepcionada por la decisión de la compañía en cuestión. Lo cual influye directamente en el ámbito psicológico; por lo cual dicha afectación la avalúa en no menos de la suma de $1.000.000 pesos, suma que estima justa y proporcional al daño causado.

Finalmente, invoca las normas legales en las cuales sustenta la acción, contenidas en los artículos 3° letra e) de la Ley 19.496, 50 inciso 2° de la Ley N°19.496, además de todas y cada una de las consideraciones contenidas en la sentencia dictada en la causa Rol N°102.235-2019 de fecha 26 de junio de 2019.

La demandada con fecha 18 de febrero de 2020, folio 27 contesta la demanda solicitan su rechazo con costas, por los argumentos de hecho y derecho que expone:

Que su representada puso a disposición de la pasajera todos los antecedentes básicos necesarios al momento en que ella ingresó al portal, a saber: los bienes y

NCXTPRXEKX

servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos; lo que para el caso de Despegar.com y el servicio que presta se traduce en que **antes de que cualquier usuario avance en la decisión de utilizar sus servicios, su representada le debe informar que es lo que le ofrece, es decir, qué servicio presta, cuál es su precio, cuales son las condiciones que rigen la contratación de este y los demás aspectos de importancia.**

Que, Despegar.com cumple a cabalidad con todos sus usuarios, y por supuesto, lo cumplieron con el actor, mediante los términos y condiciones que mantiene a su disposición, tanto en el sitio web, como en la aplicación, los que, en versión extraíble e imprimible, transparentan desde el inicio quienes es despegar.com y cuáles son los servicios que presta despegar.com chile. En el punto I, se informa que su *representada*". 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 que operan con ellos. Se les informa acerca de sus características o condiciones, gestiona sus solicitudes de reservas y compras, recaudan los valores correspondientes a los precios y le apoyan en la búsqueda de soluciones cuando se le presenta una inquietud o un inconveniente. Las líneas aéreas, hoteles y otros proveedores de servicios turísticos, son quienes transportan y alojan a los consumidores, sus familias y sus equipajes...."

Es decir, señala, Despegar.com aclara desde un inicio que no es el prestador del servicio final, sino que es proveedor de un servicio de intermediación en la comercialización y que en tal rol es que pone información de servicios finales - turísticos - a su disposición, le colabora - electrónicamente - en la gestión de la reserva, haciendo hincapié en que el servicio, entre otros, de transporte aéreo es prestado por la línea aérea.

Luego, indica que, su representada informa claramente que es lo que paga o debe pagar cuando el usuario **opta** por contratar el servicio final por su intermedio,. Al efecto en el punto II de los mencionados Términos y Condiciones, informa:….II. si contrató por intermedio de despegar.com ¿qué debo pagar? Cuando Ud. contrata un servicio a través de la agencia, DESPEGAR.COM, debe pagar el equivalente a la suma del precio o tarifa del servicio turístico, más impuestos y tasas (cuando correspondan), y el cargo por el servicio turístico de intermediación de Despegar.com. De este pago, recaudado por Despegar.com, solo retiene el valor correspondiente al servicio de intermediación. El precio por el o los servicios pertenece a los proveedores finales. Es importante que antes de aceptar la

NCXTPRXEKX

transacción, preste mucha atención y lea cuidadosamente las informaciones sobre los valores vigentes que le transmite Despegar.com, antes de instruirnos para procesar su compra…..". Así es que el usuario aún desde antes de tomar su decisión de contratar, sabe que de todos los montos que paga, una parte cede solo en beneficio del proveedor final (precio, tarifa, tasas, todas correspondientes al servicio final) y la otra, cede en beneficio de Despegar.com y que esta corresponde al cargo por el servicio de intermediación.

A continuación, señala que, *su representada informa como operan los medios de pago que acepta Despegar.com, especificando en el punto III:* "…. ¿cómo funcionan los medios de pago? ¿qué pasa si pago con tarjeta de crédito? Los medios de pago que puede utilizar con ellos, son informados conjuntamente con los servicios ofrecidos por los proveedores turísticos. Siempre en forma previa a su solicitud de compra o reserva. Cuando el consumidor ingresa los datos de su cuenta o tarjeta y acepta la operación, con ello autoriza el cargo por precio y/o tarifa, y el pago del cargo por los servicio. Si efectúa una compra en cuotas mediante una tarjeta de crédito, tenga presente que: a) El cargo por nuestro servicio se aplica en la primera cuota; b) Los intereses, impuestos, comisiones u otros cargos que pudieran generar las compras en cuotas mediante tarjetas de crédito, dependerán de las condiciones que el consumidor haya pactado con cada banco o emisor de tarjeta. Se les recomienda informarse de las condiciones de uso y de interés de su tarjeta de crédito antes de utilizar modalidad de compra en cuotas....."Acto seguido, informa cómo funciona el proceso de compra, que en las compras a distancia efectuadas por intermedio de Despegar.com no aplica el derecho de retracto, destacando en los puntos VI y VII, la información relevante sobre la posibilidad de cambio, modificación, u otras modalidades que inciden únicamente el servicio final, dejando explicitado en términos claros, sencillos y muy simples que tenga presente que las condiciones del servicio final son determinadas por el prestador final del servicio y no por Despegar.com. Así es que al efecto, le indica o comunica al usuario - pasajero, que: vi. una vez confirmada una reserva ¿puedo anularla o cambiarla? si lo hago ¿tengo costos asociados? Al igual que las condiciones que regulan la prestación de los servicios finales, la forma de proceder y los términos que rigen en caso de anulaciones o cancelaciones por desistimiento o cambio de decisión del consumidor, también son determinadas por los proveedores finales. Revíselas antes de reservar, recuerde que hay servicios que no admiten, cambios, ni anulaciones (cancelaciones) y otros que, si bien podrían admitirlo, condicionan su

NCXTPRXEKX

procedencia al pago de una penalidad. Se les hace presente que en caso de anulación de reservas confirmadas, el cargo por servicio no está sujeto a reintegro, ya que corresponde a un servicio efectivamente prestado por despegar.com, el que es diferente del servicio contratado con el proveedor final. vii. ¿cuáles son las restricciones y reglas (regulaciones) que podrían afectar a un pasaje aéreo? A continuación le entregamos una síntesis de algunas de las restricciones o reglas que podrían afectar un pasaje aéreo. Sin perjuicio, antes de enviarnos la solicitud de compra o reserva preste atención a las regulaciones de los pasajes de su interés. a. penalidades: Las penalidades por cambios de fecha en tarifas económicas pueden variar según aerolínea y ruta, adicionalmente pueden existir diferencias tarifarias que puede cobrar la aerolínea asociados al cambio requerido. Existen tarifas que no permiten cambio de fecha ni devoluciones por disposición de la línea aérea. Consulte previamente. Adicionalmente, Despegar.com realiza un cobro por concepto de cargo por servicio por la prestación de sus servicios de intermediación en este cambio. B. cambios de ruta: No están permitidos por las aerolíneas. C. cambio de nombre: No están permitidos por las líneas aéreas. D. mínimos y máximos de estadía: Las tarifas pueden variar según el tiempo de estadía. Mínimos de estadía pueden ser desde un fin de semana que incluya con noche de sábado y máximos hasta 12 meses. E. STOP OVER: Por lo general las tarifas económicas no permiten Stop Over, se recomienda consultar que tarifas lo permiten. F. franquicias de equipaje: Todas las líneas aéreas tienen diferentes políticas de cobro de exceso de equipaje. Infórmese antes de viajar"

Afirma que, toda la información anterior, está disponible para los usuarios sin necesidad de intento siquiera de compra, en línea y sin costo alguno, por lo cual acceder a ella no representa dificultad alguna en el ejercicio de su **deber de informarse responsablemente,** contenido en la misma norma en revisión.

Así, manifiesta que, no cabe duda que su representada cumple completamente con la norma de la **letra b) del inciso primero del artículo 3 de la ley 19.496.** En cuanto al artículo 12, incumplimiento de contrato: Esta norma establece claramente que todo proveedor debe cumplir con los términos y condiciones ofrecidas al consumidor. En el caso sub-lite, señala, se ha cumplido diligentemente, en tiempo y forma con la obligación de intermediación de su representada, que ***Despegar.com cumple a cabalidad con la norma en comento, tanto es así que*** *todos los hechos en que la actora fundamenta para accionar* se habrían producido netamente por un error imputable a ella misma, es decir, por

NCXTPRXEKX

situaciones 100% ajenas a la contratación de los servicios por intermedio de despegar y de despegar: la pasajera reconoce en su libelo que digitó mal los nombres de los pasajeros al momento de efectuar la compra de autos.

Luego, señala que, además es menester que exista prueba, no suposiciones o solo dichos verbales, de que el consumidor experimentó, **como consecuencia directa y necesaria - causa-efecto- de la conducta del proveedor un daño físico o síquico.** Finalmente, debe existir una relación de causa-efecto entre la conducta del proveedor y ese daño.

Afirma que, de la sola lectura del libelo queda evidenciado que la conducta de la cual proviene el error en la identificación de los nombres de los pasajeros en los pasajes fue **única y exclusivamente de la misma actora. Ella tipeo mal al momento de comprar. Lo dice. Lo confiesa.**

Luego, de la misma lectura aparece que el impedimento para embarcar no proviene de que las pasajeras no hayan tenido los tickets, o que la aerolínea no les haya reconocido la reserva. Sino que del hecho que los pasajes de dos de ellas tenían los nombres mal escritos: conducta que fue de la actora. No de Despegar. No de la aerolínea. ***Finalmente, se lee que la pasajera recién se dio cuenta del error, ad portas del viaje Es decir,*** no revisaron antes. ***Recordemos que estamos en escenario de comercio electrónico, donde el consumidor además del deber de informarse responsablemente antes de comprar debe siempre revisar las condiciones que se le ofrecen y los datos*** que el o ella misma proporcionan en los formularios que llenan en línea, porque son esos datos, y no otros, lo que se volcarán en los pasajes. Si el(la) pasajera(o) que llena el formulario de compra se equivoca en los nombres de los pasajeros o cualquier otro detalle del itinerario y/o producto seleccionado, ello no es imputable a su representada. Solo al pasajero. Esto es responsabilidad por error propio.

Indica que si se tiene en consideración, que como las pasajeras no revisaron sus pasajes antes, sino que solo el mismo día del vuelo, aparece que ellas mismas se limitaron en cualquier posibilidad oportuna de solución, porque recién piden corrección, insistimos **del error cometido por la propia pasajera que acciona.** La compra data del 23 de agosto de 2017 y el vuelo era el 8 de enero de 2018. Tuvieron casi 5 meses para advertir el error de la pasajera e intentar una corrección. Pues nada hicieron en ese tiempo.

Señala que, **la conducta de donde proviene todo el conflicto** solo es imputable a los propios consumidores: (a) A la consumidora que realizó la compra,

NCXTPRXEKX

porque fue ella quien tipeo mal; y (b) a todos los pasajeros, porque ninguno revisó los pasajes antes del día del vuelo y ninguno intentó corregir el error de la pasajera que realizó la compra.

Así señala que, ***solo cabe reconocer que, si las pasajeras y/o la actora experimentaron alguna clase de daño en su integridad física o psíquica, y si aquel fue leve, mediano o grave,*** fue ocasionado por la negligencia o descuido de los(as) propios consumidores, y no corresponde agravar ninguna sanción a Despegar, porque su representada no tuvo desarrolló conducta infractora alguna que pudiera haber ocasionado el supuesto daño.

En relación a lo anterior, indica que, la única que incurrió en incumplimiento de sus deberes fue la consumidora que (i) no se informó responsablemente de cómo debía llenar el formulario; (ii) siendo que el sitio entrega esa información en forma simple, fácil y en tiempo real: acompaña al pasajero mientras avanza en su compra; (iii) no revisó como había tipeado los datos en el formulario en línea, siendo que incluso el sitio es insistente en alertar y sugerir - Pop Up-, una revisión previa antes de enviar el formulario; (iv) no revisó los pasajes cuando se le enviaron el 23 de agosto de 2017; y (v) tampoco los revisaron las otras pasajeras, q***ue si hubo una conducta grave que sancionar,*** pero esta no es, ni fue, ni alcanza a Despegar.com., sino según aduce a la consumidora., errores que fueron cometidos por la pasajera cuando hizo la compra y que **nunca intentó corregir antes del viaje, según argumenta.**

Por último señala, que el único beneficio económico que podría haber experimentado su representada habría sido los ingresos obtenidos de la venta, a saber, solo el cargo por servicio que ascienden a $ 34.060, es decir, $ 11.353 por pasajera, porque no olvidemos que lo que los usuarios pagaron por concepto de pasajes y tasas - $ 681.195 - NO fue percibido por Despegar, sino por la aerolínea:

CARGOS

3 Adultos	$515160
Impuestos y Tasas	$166 035
Cargos	$ 34.060
Total	$ 715.255

Aduce que la mejor prueba de que lo pagado por concepto de pasajes y tasas, **fue percibido solo por la aerolínea,** no solo está en los Términos y Condiciones que la usuaria aceptó al momento de realizar la compra, sino que en la devolución

NCXTPRXEKX

que misma aerolínea le hizo a doña Gloria Eva Pérez cuando canceló su pasaje. IATA mediante refund 0020245236 da cuenta de que la aerolínea en forma directa devuelve a doña Gloria Eva Pérez el valor de su pasaje y tasas. Todos los pasajes fueron pagados con la misma tarjeta. Entonces, todos los valores siguieron el mismo camino, por lo que solicita el rechazo de la demandada con costas.

Con fecha 18 de Febrero de 2020, folio 27, se celebra la audiencia de estilo, teniéndose por contestada la demanda por la contraparte. Se llamó a las partes a conciliación, la que no se prosperó, recibiéndose la causa a prueba, fijándose los hechos sustanciales pertinentes y controvertidos, rindiéndose las probanzas que en autos rola.

Con fecha 15 de mayo de 2020, se citó a las partes a oír sentencia.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

EN CUANTO A OBJECIÓN DE DOCUMENTOS:

PRIMERO: Que, la parte demandada con fecha 28 de febrero de 2020 a folio 37, objeta el documento acompañados por la actora, a folio 30, consistente en copia del reclamo Formulario de atención público N°2589, por adolecer de falta de integridad y de autenticidad, fundado en que no guarda relación con la controversia y por estar intervenido manualmente, solicitando restarle todo valor probatorio, no señalando nada acerca de las costas de la incidencia que plantea.

SEGUNDO: Que, la demandante con fecha 04 de marzo de 2020 folio 39, evacuando el traslado, manifiesta que efectivamente el documento que pretende objetar la contraparte tiene una anotación de puño y letra de su representada que no es sino el número de teléfono del Servicio Nacional del Consumidor, entregado por dicha institución a la reclamante, a fin de que hiciera un seguimiento a su reclamo, línea gratuita para tales efectos, lo cual según aduce altera lo medular de lo que se su parte pretende probar, solicitando, tener por evacuado el traslado conferido, solicitando que se rechace la objeción promovida por la contraria, con costas.

TERCERO: Que, si bien la incidencia de objeción de documento, ha sido fundada en causa legal, atendida la naturaleza del instrumento de que se trata, los argumentos dicen más bien relación con el valor probatorio del documento, y no con las causales hechas valer, cuyo análisis, en lo que se refiere al valor probatorio, es privativo del tribunal y en la etapa procesal pertinente, por lo que se rechazará la objeción deducida, sin costas, por estimar que tuvo motivos plausibles para incidentar.

NCXTPRXEKX

EN CUANTO A LA EXCEPCION DE INCOMPETENCIA

CUARTO: Que, la demandada, en lo principal de su presentación de 08 de diciembre de 2019, folio 8, opone excepción de incompetencia, solicitando que se acoja ésta en todas sus partes, por las razones de hecho y de derecho expone, señalando que el demandante intenta someter al conocimiento del Tribunal una controversia contenida en la Ley 19496 la demanda de autos se fundamenta única y exclusivamente, en una controversia que se enmarca en las materias de protección de los derechos de los consumidores, que no son de competencia de este tribunal, toda vez que se trata de una acción ejercida en pos de un interés individual, según aduce.

Indica que, al leer la demanda y los antecedentes de hecho en que se funda, se advierte de inmediato, que las situaciones que invoca doña Gloria Pérez Gunckel para presentarse ante S.S. se relacionan con una controversia derivada de un contrato de transporte aéreo de pasajeros que celebró con la aerolínea GOL por intermedio de Despegar.com Chile SpA bajo el número de solicitud de compra 10932753901, la cual ya fue objeto de pronunciamiento judicial por el Juzgado de Policía Local de Coyhaique en autos rol 102235-2019, resuelta mediante sentencia, firme y ejecutoriada, de fecha 26 de junio de 2019.

Agrega que dicha causa se inició por querella infraccional interpuesta por la misma demandante de autos y en la cual doña Gloria Pérez Gunckel, según se desprende del relato de su libelo, interpuso demanda civil de indemnización de perjuicios, que no prospero porque nunca la notificó. Así lo consigna la sentencia citada: ".

Respecto de la Demanda Civil, esta se tuvo por no presentada toda vez que, dada la imposibilidad material de notificar a mi contraparte debido a los constantes cambios de domicilio, los plazos caducaron aplicándose a los efectos lo establecido en los artículos 9°, incisos 4° y final de la Ley N° 18.287 y, 148 inciso 1° del Código de Procedimiento Civil..." Resultando ser que la demanda que se ha interpuesto ante el Tribunal, es exactamente la misma que menciona en su fallo el sentenciador de los autos rol 102.235-2019 de Policía Local, Los hechos, las pretensiones, y sus fundamentos son los mismos; y, por consecuencia, no dicen relación con ninguna de las materias, casos o situaciones en los cuales la ley le reconoce competencia a los Tribunales Ordinarios en lo Civil.

Alega que, los jueces civiles solo tienen competencia para intervenir en materia de derechos de los consumidores en caso de acciones interpuestas en

NCXTPRXEKX

protección de intereses colectivos o difusos. No es el caso de autos, que acá se actúa en pos de un interés individual y su conocimiento era exclusivo y excluyente del Juez de Policía Local de Coyhaique. Por texto expreso de ley solo los jueces de policía local tienen competencia para conocer de las acciones ejercidas a la luz de las normas de la ley 19.496.

Por otro lado, sostiene que el artículo 9 de la Ley. 18.287, que regula los Procedimientos ante los Juzgados de Policía Local, da la opción a los intervinientes en procesos derivados de accidentes de tránsito que no demandan civilmente en esa sede, o que habiéndolo hecho la interponen fuera de plazo o no la notifican dentro de los 4 meses de interpuesta, de hacerlo después ante un Juez Civil. Cuando la condena está ejecutoriada, no obstante, esta opción no aplica a todas las materias de competencia de los Juzgados de Policía Local, solo se refiere a los accidentes de tránsito, según argumenta.

QUINTO: Que, la parte demandante solicita que se rechace la excepción opuesta por su contra parte, atendido lo que establece el título IV de la ley del consumidor, que dispone que en lo no provisto en este título, se estará a lo establecido en el procedimiento de Policía Local y en subsidio de ésta, a las normas del Código de Procedimiento Civil, según lo establecido en el artículo 50 B de la ley 19.496, sin perjuicio de lo anterior, hace presente que el artículo 9 de la Ley 18.287de Procedimiento antes los Juzgados de Policía Local, establece que, si deducida la demanda no se hubiera notificado dentro del plazo de cuatro meses desde su ingreso se tendrá por no presentada. Así, argumenta que si no se hubiera deducido demanda civil o ésta fuera extemporánea o si habiéndose presentado, no hubiere sido notificada dentro del plazo, podrá interponerse, ante el Juez ordinario que corresponda, después que se encuentre ejecutoriada la sentencia que condena al infractor, por lo que estimando que en autos se cumple con los presupuesto básicos establecidos, solicita que se rechace la excepción opuesta y se declare que el tribunal es competente para conocer de esta causa.

SEXTO: Que, el artículo 50 de la Ley del Consumidor, dispone que: "Las acciones que deriven de esta ley, se ejercerán frente a actos o conductas que afecten el ejercicio de cualquiera de los derechos de los consumidores.

El incumplimiento de las normas contenidas en la presente ley dará lugar a las acciones destinadas a sancionar al proveedor que incurra en infracción, anular las cláusulas abusivas incorporadas en los contratos de adhesión, obtener la prestación de la obligación incumplida, hacer cesar el acto que afecte el ejercicio de

NCXTPRXEKX

los derechos de los consumidores, a obtener la debida indemnización de perjuicios o la reparación que corresponda. El ejercicio de las acciones puede realizarse a título individual o en beneficio del interés colectivo o difuso de los consumidores. Son de interés individual las acciones que se promueven exclusivamente en defensa de los derechos del consumidor afectado.
Son de interés colectivo las acciones que se promueven en defensa de derechos comunes a un conjunto determinado o determinable de consumidores, ligados con un proveedor por un vínculo contractual.

Son de interés difuso las acciones que se promueven en defensa de un conjunto indeterminado de consumidores afectados en sus derechos".

SÉPTIMO: Que, por parte, el artículo 50 A de la Ley del Consumidor, establece que: "Los jueces de policía local conocerán de todas las acciones que emanan de esta ley, siendo competente aquél que corresponda a la comuna en que se hubiere celebrado el contrato respectivo, se hubiere cometido la infracción o dado inicio a su ejecución, a elección del actor.

En el caso de contratos celebrados por medios electrónicos, en que no sea posible determinar lo señalado en el inciso anterior, será juez competente aquél de la comuna en que resida el consumidor. Lo dispuesto en el inciso primero no se aplicará a las acciones mencionadas en la letra b) del artículo 2º bis, emanadas de esta ley o de leyes especiales, incluidas las acciones de interés colectivo o difuso derivadas de los artículos 16, 16 A y 16 B de la presente ley, en que serán competentes los tribunales ordinarios de justicia, de acuerdo a las reglas generales".

OCTAVO: Que, conforme a lo considerado precedentemente, la regla general en materia de protección al consumidor, es que la competencia corresponde al Juez de Policía Local, y excepcionalmente corresponde al Juez Civil en lo que se refiere a las acciones a que se refiere el artículo 2º bis, letra b), ya referido, o sea, a aquellas acciones de interés colectivo o difuso, se originen en esta misma ley o en otra diversa.

NOVENO: Que, en efecto, de acuerdo con la norma citada, no serán de la competencia de los jueces de Policía Local las acciones mencionadas en la letra b) del artículo 2º bis, emanadas de la Ley Nº 19.496 o de leyes especiales, incluidas las acciones de interés colectivo o difuso derivadas de los artículos 16, 16 A y 16 B de la ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, respecto de las cuales son competentes los tribunales ordinarios de justicia, de acuerdo a las reglas

NCXTPRXEKX

generales, por lo que a contrario sensu, las acciones de interés individual, son de competencia del Juez de Policía Local.

DÉCIMO: Que, se debe tener presente que, tal como se expresó precedentemente en el Motivo Sexto, las acciones de interés individual son aquellas cuyo ejercicio importa sólo a la persona del consumidor, tal como lo dispone el inciso 4°del artículo 50 de la Ley del Consumidor, esto es, aquellas que se promueven exclusivamente en defensa de los derechos del consumidor afectado.

Asimismo que, la acción de autos, corresponde a una indemnización de perjuicios, relacionada con una controversia derivada de un contrato de transporte aéreo de pasajeros, que celebró la actora con la aerolínea GOL por intermedio de Despegar.com Chile SpA bajo el número de solicitud de compra 10932753901, cuyo antecedente dice relación con una querella infraccional y demanda civil deducida en contra de la demandada de autos, la cual ya fue objeto de pronunciamiento judicial por el Juzgado de Policía Local de Coyhaique en causa Rol 102235-2019, resuelta mediante sentencia, firme y ejecutoriada, de fecha 26 de junio de 2019.

UNDÉCIMO: Que de lo antes expuesto cabe concluir que la acción ejercida en autos es exclusiva de la actora y sus dos compañeras de viaje, no correspondiendo a la defensa de derechos comunes o que pertenezcan a un conjunto de consumidores, de lo que se concluye que este Juzgado de Letras no es competente para conocer de aquél, sino el Juez de Policía Local, tal y como fue en su oportunidad entregado a su conocimiento y resolución el presente caso, el que a la fecha se encuentra fallado y concluido como se ha dicho precedentemente.

DÉCIMO SEGUNDO: Que, en consecuencia, conforme lo considerado en los motivos que preceden, tratándose la excepción en estudio de la competencia absoluta del tribunal llamado a conocer de un asunto, siendo ésta de orden público, por ende no disponible para las partes, se resolverá en consecuencia, acogiéndola, según se dirá en definitiva.

EN CUANTO AL FONDO

DÉCIMO TERCERO: Que, conforme lo considerado a propósito de la excepción de incompetencia, habiéndose acogido ésta, resulta inoficioso por ser incompatible con lo resuelto entrar a conocer el fondo de la acción deducida en autos.

Por estas consideraciones y lo dispuesto en los artículos 1437, 1698; y 144,

NCXTPRXEKX

160, 170, 254, 342 y 680 del Código de Procedimiento Civil; y demás pertinentes de la Ley 19.496, se declara:

EN CUANTO A LA OBJECION DE DOCUMENTO

I.Que, **SE RECHAZA** la objeción de documentos, formulada por la parte demandada con fecha 28 de febrero de 2020, a folio 37, sin costas.

EN CUANTO A LA EXCEPCION

II.Que, **SE ACOGE** la excepción de incompetencia deducida por la demandada Despegar.com Chile Spa, a lo principal de su presentación de 08 de diciembre de 2019, a folio 8, en contra de la demandante de Lourdes Pérez Pérez Gunkel, todos ya individualizados.

EN CUANTO AL FONDO:

III. Que, **SE RECHAZA**, la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida en lo principal de la presentación de 27 de septiembre de 2019, folio 1, por doña Gloria de Lourdes Pérez Pérez Gunkel, en contra de Despegar.com Chile Spa, todos individualizados, conforme lo considerado en el motivo Décimo Tercero del fallo.

EN CUANTO A LAS COSTAS

IV. Qué no se condena a la demandante al pago de las costas por estimar que tuvo motivos plausibles para litigar.

Regístrese, notifíquese y en su oportunidad archívese.

Rol 2266 -2019

NCXTPRXEKX

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 05 de abril de 2020, la hora visualizada corresponde al horario de invierno establecido en Chile Continental. Para la Región de Magallanes y la Antártica Chilena sumar una hora, mientras que para Chile Insular Occidental, Isla de Pascua e Isla Salas y Gómez restar dos horas. Para más información consulte http://www.horaoficial.cl

Dalia Illezca Carrasco
Fecha: 20/05/2020 16:57:34