

PROCESO N° 39.697-P-2019.-

SEGUNDO JUZGADO DE POLICIA LOCAL DE PROVIDENCIA  
SANTIAGO, diecisiete de noviembre de dos mil veinte.

181  
Cia. Toobert  
D. L. U. O.

**VISTOS:**

A fs.1 y fs.52 rola copia de reclamo N°R2019M2840855 ante el Servicio Nacional del Consumidor de fecha 15 de marzo de 2019;

A fs.2 y fs.56 rola copia de respuesta emitida por Despegar.com de fecha 26 de marzo de 2019;

A fs.3 rola copia de mandato judicial de [REDACTED] y [REDACTED] a Miguel Ángel Chaves Pérez y otros;

A fs.8 rola querella infraccional deducida por [REDACTED] y [REDACTED] en contra de DESPEGAR.COM CHILE SPA, en adelante Despegar, representada legalmente por Dirk Dusan Zandee Medovic, por haber infringido los artículos 3 letras b) y d) y 23 de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, la que fue notificada a fs.27;

A fs.21 rola demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta por [REDACTED] y [REDACTED] [REDACTED] contra DESPEGAR.COM CHILE SPA, representada legalmente por Dirk Dusan Zandee Medovic, solicitando el pago de los perjuicios que valora en la suma de \$5.728.999.-, por concepto de daño directo y \$30.000.000.- por daño moral, más los reajustes, intereses y costas, la que fue notificada a fs.27;

A fs.29 rola copia del mandato otorgado por Despegar.com Chile SpA a Ximena Castillo Faura;

A fs.35 rola contestación de querella infraccional y demanda civil;

Itinerario de viaje contratado por [REDACTED] de fs.57;

782  
cuenta  
credito  
dos

Correo electrónico enviado por Despegar, adjuntado tickets electrónicos de fs.59;

Tarjetas de embarque LATAM de los pasajeros de fs.61, 62 y 63;

Documento denominado "Electronic System for Travel Authorization" de fecha 13 de enero de 2019, de fs.64 y 66;

Ticket emitido por Despegar.com de fs.72;

Tarjetas de embarque de los pasajeros emitidas por American Airlines de fs.74;

Correo electrónico de Despegar a [REDACTED] de fs.76;

Voucher de alojamiento emitido por Latam Travel de fs.78;

Documento que da cuenta de la reserva de show en Las Vegas de fs.79;

Factura estadia NH Hotel de fs.80;

Documento River Park Hotel & Suites de fs.81;

Estado de Cuenta Internacional Tarjeta Crédito Banco Santander perteneciente a [REDACTED] a fs.82;

Correos electrónicos dirigidos a [REDACTED] por parte de Despegar de fs.84 y 85;

Comunicación enviada por Despegar a los querellantes con motivo de la compra de fs.90;

Tickets aéreos de fs.93;

Impresión de página web del Department of Homeland Security de fs.95 a fs.102;

Impresión de página web del Ministerio de Relaciones Exteriores de fs.103 a fs.112;

Respuesta de Despegar de fs.113;

Consulta realizada por Despegar a AeroMéxico de fs.114;

Copia de los Términos y Condiciones de Despegar de fs.116;

Copia de la protocolización de Términos y Condiciones de Compra Online Despegar.com de fs.119;

783  
Cuenta  
adels  
Mes

Fotocopia del fallo dictado por el 3° Juzgado de Policía Local de La Florida de fs.123;

A fs.128 rola comparendo de contestación y prueba, en el que se rindió prueba testimonial y se opusieron tachas;

A fs.138 rola escrito de observaciones de Despegar.com a la prueba presentada;

A fs.144 rola audiencia de exhibición de CD;

A fs.172 rola resolución que tiene por desistida a Despegar.com de la diligencia decretada a fs.137, consistente en oficio a la embajada de Estados Unidos en Chile, y con lo relacionado y,

#### **CONSIDERANDO:**

#### **EN CUANTO A LAS TACHAS:**

1°.- Que a fs.130 la parte de DESPEGAR.COM CHILE SPA dedujo tacha de inhabilidad en contra del testigo [REDACTED], en virtud de lo dispuesto en el art. 358 N° 7 del Código de Procedimiento Civil, por tener una íntima amistad con la parte que lo presenta a declarar;

2°.- Que la parte de [REDACTED] y [REDACTED] manifiesta, que la causal descrita en dicho numeral no solo requiere una relación de amistad, sino que también que ésta sea íntima, es decir, que se manifieste mediante actos internos y externos que importen conocimiento e interés por los asuntos económicos, morales, familiares y hasta sentimentales de la persona que los presenta. Sin embargo, los antecedentes aportados por [REDACTED] al ser interrogada, no permiten configurar la causal aludida ni por ende es posible establecer, que carece de la imparcialidad requerida para testificar en juicio, toda vez que solo ha añadido tres datos de los querellantes (domicilio, composición de su grupo familiar y antigüedad con que los conoce), que no implican, por sí solos, la

existencia de dicha causal, por lo que de acuerdo con las normas de la sana crítica, solicita el rechazo de la tacha;

3°.- Que en opinión del Juez que suscribe, no es posible inferir de lo declarado por el testigo, que su testimonio vaya a ser parcial o que tenga un interés directo y de carácter pecuniario en el resultado del juicio, debiendo, por tanto, rechazarse la tacha deducida contra [REDACTED];

4°.- Que a fs.134 la parte de DESPEGAR.COM CHILE SPA dedujo tacha de inhabilidad en contra del testigo [REDACTED], en virtud de lo dispuesto en el art. 358 N°2 del Código de Procedimiento Civil, esto es, por ser descendiente de los querellantes de autos;

5°.- Que la parte de [REDACTED] y [REDACTED] solicitó el rechazo de la tacha opuesta, atendido que la ponderación que efectúa el legislador es en abstracto y que en el caso en particular, si bien se traduce en un testigo que si adolece de la parcialidad imputada, le constan los hechos del juicio de forma presencial, por lo que no se puede prescindir de su declaración, atendido, además, el hecho que en los Juzgados de Policía Local el juez valora la prueba de acuerdo con las reglas de la sana crítica;

6°.- Que de acuerdo a lo declarado por el testigo y, al tener éste el carácter de testigo presencial, a juicio de este sentenciador, resulta procedente escuchar su testimonio, ya que podría ayudar al Tribunal a ilustrar la cronología de ocurrencia de los hechos;

7°.- Que en mérito de lo expuesto, deberá rechazarse también la tacha deducida en contra del testigo [REDACTED].

#### **EN CUANTO AL FONDO:**

1°.- Que [REDACTED] y [REDACTED] denunciaron a DESPEGAR.COM CHILE SPA, representada

784  
Caché  
Caché  
Caché

legalmente por Dirk Dusan Zandee Medovic, por haber esta última infringido la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores;

2°.- Que los querellantes manifestaron en suma en su escrito de fs.8: Que el 21 de julio de 2018, [REDACTED] compró pasajes aéreos en el sitio web de la querellada, Despegar.com, para un viaje familiar que se llevaría cabo entre el 12 y el 27 de enero de 2019, cuyo costo ascendió a \$3.120.496; que el viaje de ida tenía una breve escala en Ciudad de México, para luego seguir rumbo a Las Vegas, donde estarían del 13 al 16 de dicho mes, ya que después se dirigirían a la ciudad de Miami, en la que estarían hasta el 27 de enero; que de acuerdo a las políticas de cambio de vuelo expresadas en el documento en que consta la compra, tenían dos oportunidades para hacerlo: en una fecha anterior al vuelo o en una posterior, previo aviso a la aerolínea, en ambos casos, previo pago de los cargos que allí se mencionan; que sin embargo, en el viaje de ida, cuando estaban en tránsito en el aeropuerto de Ciudad de México, la aerolínea Aeroméxico les impidió abordar el vuelo al momento del embarque, es decir, una hora antes aproximadamente del despegue, por tener vencido el documento denominado "Electronic System for Travel Authorization (ESTA)". Que esta autorización online permite viajar a Estados Unidos sin visado, por un periodo de 90 días, a aquellos ciudadanos de los países que forman parte el programa "Visa Waiver Program", dentro de los cuales está Chile. Que atendido aquello, debían realizar la solicitud en no más de 30 minutos para estar en condiciones de viajar nuevamente; que no obstante, al momento de presentarse al embarque, les comunicaron que no podían abordar, porque todos sus vuelos habían sido cancelados por no contar con dicho documento; que llamaron inmediatamente a Despegar, donde le dijeron que "todo dependía de Aeroméxico", en tanto que un

785  
adecuada  
en

786  
aéreo  
ochenta y  
seis

empleado de la querellada de Ciudad de México les señaló, que no tenían derecho a cambiar el vuelo; que Aeroméxico les ofreció una reconexión, esto es, un ticket aéreo que les permitía retomar el itinerario original, pero previo pago de US \$16.000, que equivalía en ese entonces, a la suma de \$10.800.000.-; que para no quedar varados en el aeropuerto y siendo absolutamente imposible costear lo solicitado por la aerolínea, procedieron a comprar nuevos vuelos, pero esta vez con destino a Miami, lo que implicaba, entre otras cosas, que no podrían visitar la ciudad de Las Vegas, con la consecuente pérdida del hospedaje que estaba reservado, además de la necesidad de contratar un nuevo hotel por los tres días que no estaban previstos en Miami y la compra de pasajes aéreos para retornar luego a Chile, de manera que solo hicieron uso del vuelo operado por Latam Airlines, desde Santiago a Ciudad de México.

3°.- Que la infracción denunciada se hace consistir en la falta de entrega de información, pues la que se les dispensó en relación con las condiciones y políticas del cambio de pasajes, estaba errada y fue inoportuna, así como también, por no brindarles una atención prudente frente a las solicitudes que efectuaron, limitándose a redireccionarlos con la aerolínea, transgrediendo con su conducta lo dispuesto en el artículo 3 letras b) y d) de la Ley sobre Protección de los Derechos del Consumidor;

4°.- Que además imputan a la querellada el haber infringido el artículo 23 de la misma disposición legal, ya que estiman que la información no fue entregada o bien, fue derechamente falsa o equivocada, incumpliendo así las condiciones ofrecidas al momento de contratar el servicio, todo lo cual les hace suponer una negligencia de parte de la querellada;

187  
Cien Ab  
Ochocho  
Siete

5°.- Que la querellada y demandada solicitó a fs.35 el rechazo de las acciones interpuestas, con costas, manifestando en suma:

- Que los querellantes compraron tickets aéreos "multitramos" y que éstos reconocen, tanto en su libelo, como en una llamada telefónica que sostuvieron entre ambos, que no se presentaron "en el vuelo" a la hora señalada en sus tickets, porque recién en el aeropuerto de México se dieron cuenta que su "ESTA" se encontraba vencida hace más de un mes.

- Que este es un documento obligatorio para viajar a Estados Unidos, tal como se establece en la página de "US Customs and Border Protection" (organismo encargado de fiscalizar y autorizar el ingreso a dicho país) y como se indica en ésta, la solicitud debe ser hecha a más tardar 72 horas antes de partir hacia los Estados Unidos, debido a que las aprobaciones en tiempo real no estarán disponibles, por lo que llegar al aeropuerto sin una ESTA previamente aprobada, probablemente dará como resultado la denegación del embarque.

- Que aún cuando los pasajeros de autos señalan haberla solicitado el mismo día, lo que no les consta, ello no les aseguraba su posterior embarque, atendido lo expuesto precedentemente.

- Que por lo tanto, la controversia a que aluden los querellantes y el incumplimiento de su deber de presentarse a abordar el vuelo, surge como consecuencia de un acto atribuible a ellos mismos, es decir, a su propia negligencia, siendo algo totalmente ajeno al contrato de intermediación y al contrato de transporte aéreo.

- Que de esta forma, la controversia no emana de algún defecto o deficiencia en la gestión de la reserva, toda vez que ésta se materializó en la forma, condiciones y para las fechas y destinos que los querellantes compraron a través de la página web, bajo la modalidad de autoatención.

- Que por otra parte, era de pleno conocimiento de los pasajeros, que de no presentarse en alguno de los tramos del itinerario y de no realizarlo en el mismo orden que lo contrataron, el efecto consiguiente era el término anticipado del contrato de transporte aéreo, causal que fue previa y oportunamente informada y aceptada, por lo que no se está frente a un término intempestivo o no informado, sino ante una alteración unilateral del itinerario contratado por parte del pasajero, lo que no es admisible de acuerdo a lo establecido en el artículo 12 de la Ley N° 19.496 y 1545 del Código Civil, puesto que cuando se "salta" un tramo, cualquiera sea la razón, lo que se hace es dejar de usar el servicio en la forma convenida.

- Que el derecho a la seguridad en el consumo no tiene relación alguna con lo que pretenden los querellantes, ya que éste sólo puede verse afectado cuando el proveedor de un bien o servicio expone la salud o seguridad física de un consumidor.

- En cuanto al artículo 3 letra b), éste tampoco se habría visto infringido, ya que no solo se cumple con dar a todo consumidor una información veraz, es decir, real y oportuna, esto es, antes que se realice la compra, sino que Despegar también tiene disponible la información a todo potencial consumidor en su página web (documento que es obligación conocer antes de realizar una compra), siendo un deber de los clientes informarse responsablemente, lo que no fue cumplido en el caso de autos.

- Con respecto al artículo 12, éste también se cumple a cabalidad, pues el consumidor ha tenido un acceso claro, comprensible e inequívoco de las condiciones generales, las que fueron aceptadas por los querellantes, que tenían además, la opción de almacenarlos e imprimirlos.

- Finalmente, y, en relación con el artículo 23, que la única parte de la relación que ha incurrido en un actuar negligente es la

788  
ciento ochenta y ocho





750  
decho  
Conexión

Repreguntada señaló, que le parece que los hechos ocurrieron en Ciudad de México y que la multa que Aeroméxico les cobraba por la reconexión era demasiado alta, teniendo en cuenta que la prefijada para el caso de pérdida del pasaje era de \$213.000 o US \$300.

Contrainterrogada expuso, que Aeroméxico operaba el vuelo y que entiende por pérdida de vuelo el llegar atrasados, una cancelación o tener algún problema.

10°.- Que el testigo [REDACTED] señaló en suma a fs.135, que el problema ocurrió el 13 de enero del año 2019, alrededor de las 09:00 horas. Estuvieron sentados cerca de 4 horas y cuando fueron a abordar el avión de Aeroméxico les dijeron que no podían hacerlo, porque tenían problemas con sus visas. Portaban los papeles, pero todas estaban vencidas y no se dieron cuenta cuando las revisaron. Les dijeron que no les podían prestar internet ni hacerse cargo de lo ocurrido. El avión partía a las 09:00 horas y obtuvieron las visas a las 09:30 horas. Les dijeron que debían retirar las maletas y recién al día siguiente pudieron abordar otro avión, porque tuvieron que comprar pasajes nuevos a otro destino. Aeroméxico les cobraba US \$16.000 por la reconexión al itinerario que tenían en un comienzo. Su padre llamó por teléfono a un ejecutivo de Despegar, quien le dijo que no podían hacer nada y que sólo dependía de la buena voluntad de la aerolínea.

Contrainterrogado expuso, que la compra se hizo en el mes de julio o agosto de 2018 y que si bien no recordaba con exactitud la hora de aprobación de la autorización, éstas fueron admitidas a lo menos una hora antes.

11°.- Que a fs. 144 y siguiente rola el acta de la audiencia de percepción documental decretada en autos, en la que se deja constancia, en suma, de lo siguiente: Que se escucha una

797  
Aeroméxico  
Cronología

conversación telefónica entre Lorena Montana de Despegar.com y [REDACTED], quien le cuenta que perdió el vuelo de México a Las Vegas, porque "aquí nos dimos cuenta que las visas estaban vencidas por un mes". Luego le dice que "las obtuvo en el mismo aeropuerto" y que Aeroméxico canceló todo y le quieren cobrar todo de nuevo. La funcionaria le indica que Aeroméxico es la dueña del ticket y que cuando se compra con compañías aéreas existe "una condición cuando tu pierdes el vuelo, se cancelan los otros". Él le responde que se presentó al vuelo, que tiene un problema y que confió en Despegar.com. Pide que no le cancelen los otros vuelos (Las Vegas- Miami y Miami-Santiago), pero ella le contesta que son políticas de la aerolínea en caso de retrasos o contratiempos con el vuelo.

12°.- Que examinada la prueba documental y testimonial rendida en autos, ha quedado establecido:

Que [REDACTED] y [REDACTED] compraron pasajes aéreos para viajar junto a sus dos hijos a Estados Unidos, con escala en Ciudad de México, en la página web de DESPEGAR.COM;

Que los querellantes, estando en este aeropuerto, no pudieron abordar el vuelo que los llevaría a Las Vegas, por no contar con las visas vigentes;

Que posteriormente y, encontrándose en el aeropuerto, obtuvieron la visa "ESTA";

Que AEROMEXICO les informó que no podían abordar el vuelo a Las Vegas, a menos que compraran los pasajes con un costo de UDS.16.000;

13°.- Que si bien los querellantes reconocen que sus visas para viajar a Estados Unidos se encontraban vencidas, reclaman que no obstante haber obtenido las autorizaciones correspondientes de manera online en ese mismo momento, no los dejaron embarcar,

debido a que la aerolínea les canceló todos sus vuelos e imputan a Despegar.com la omisión de información en este sentido;

14°.- Que a fin de acreditar su versión, los actores ofrecieron en autos el testimonio de dos testigos, cuyas declaraciones, contestes en el hecho y en sus circunstancias esenciales, no hacen más que corroborar la raíz del problema, es decir, que todo se originó por el vencimiento de las visas de los pasajeros. Es más, el segundo de ellos, testigo presencial del hecho, afirma que las autorizaciones fueron obtenidas a las 9:30, vale decir, con posterioridad a la salida del avión, que según sus dichos salía a las 09:00;

15°.- Que lo declarado por el testigo [REDACTED], hijo de los querellantes, coincide con lo expuesto por la empresa querellada, cuyo principal argumento es que los pasajeros no se habrían presentado en el vuelo respectivo, con motivo del vencimiento de sus "ESTA" y que esta negligencia solo les puede ser atribuible a ellos mismos;

Agregan a su favor, que los consumidores estaban en pleno conocimiento que la no presentación a alguno de los tramos implicaba, necesariamente, el término anticipado del contrato de transporte aéreo en su totalidad;

16°.- Que lo señalado precedentemente, sumado a los documentos de fs. 64 y 66, en los que se especifica claramente que el pago de las autorizaciones electrónicas de [REDACTED] y [REDACTED] fue efectuado el 13 de enero de 2019 a las 11:11:35 y 11:29:38, respectivamente, y teniendo en cuenta además que la hora de salida del avión desde Ciudad de México a la ciudad de Las Vegas, según el documento de fs. 57 era a las 09:15, permite concluir, que las visas no fueron entregadas con la antelación

192  
Acuerdo  
de verificación de obs

suficiente y por ende, que efectivamente no se presentaron a tiempo para abordar;

193  
auto querrelado  
y fojas

17°.- Que estando establecido lo anterior, corresponde determinar, si los querellantes podían o no realizar un cambio y si la línea aérea estaba facultada a cancelar los vuelos;

18°.- Que las políticas de cambio y cancelación se encuentran transcritas en el mismo itinerario de viaje, acompañado por los propios querellantes a fojas 58, donde se indica que se permite el cambio de vuelo con algunos costos asociados e inmediatamente se aclara, que la no presentación al embarque, denominada "No show", significa que el pasaje pierde validez, del mismo modo como se advierte en el documento de fojas 72 y siguiente, también acompañado por los querellantes, relativo al ticket emitido por Despegar.com por la nueva compra de pasajes, en el que se menciona, que si el pasajero no se presenta en el aeropuerto, no puede cambiar el pasaje y que éste no es reembolsable.

19°.- Que el Tribunal, apreciando el mérito general del proceso y prueba rendida en autos, no puede dar por establecido que DESPEGAR.COM CHILE SPA, en su calidad de intermediario, haya incurrido en infracción al Art.3 letra b), 23 y 43 de la Ley 19.496, sobre protección al consumidor, al no haberse acreditado en autos que la empresa querellada haya omitido entregar información o que ésta haya sido errada e inoportuna, así como tampoco el incumplimiento o haber incurrido en negligencia respecto a las condiciones ofrecidas al momento de contratar, provocando menoscabo a los consumidores, debido a fallas o deficiencias en el servicio;



795  
auto novela  
Diaz

ANÓTESE, NOTIFÍQUESE Y ARCHÍVESE, en su oportunidad.-

DICTADO POR LA JUEZ: SRA. ISABEL OGALDE RODRÍGUEZ.-

SECRETARIA ABOGADO (S): SRA. XIMENA DÍAZ MONTERO .-

Se emite auto certificado comunicando  
que se dictó peticion de autos:

- BARRA
- Ross

19 NOV. 2020