

Bogotá, febrero 18 de 2021

DOCTORA
MAELENNE ARANDA CASTILLO
JUZGADO 057 CIVIL MUNICIPAL DE BOGOTA
cmpl57bt@cendoj.ramajudicial.gov.co
Ciudad

Acción de Responsabilidad Contractual
Expediente No. 11001 40 03 057 2020 00632 00
Demandante: RAHSET ACEVEDO MARTÍNEZ
Demandado: DESPEGAR COLOMBIA SAS

CLAUDIA VELASQUEZ CASTAÑO identificada con cédula de ciudadanía No 52.068.685 de Bogotá y Tarjeta Profesional No 79.526 del Consejo Superior de la Judicatura obrando de acuerdo con el poder otorgado por **LUISA FERNANDA RODRIGUEZ REYES**, mayor de edad, identificado con la cédula de ciudadanía No. **1.031.128.109** de Bogotá, Representante Legal para Asuntos Judiciales de la Sociedad **DESPEGAR COLOMBIA S.A.S.**, el cual se aporta al presente expediente, por medio del presente escrito procedo a contestar la demanda admitida por su Despacho y notificada por la parte demandante por medios electrónicos el día 20 de enero de 2021, en el marco del Decreto 806 de 2020.

I. FRENTE A LAS DECLARACIONES

DESPEGAR.COM se **OPONE** a las pretensiones de la demanda de responsabilidad civil contractual, como quiera que entre la agencia de viajes y el accionante existe una relación de intermediación de servicios aéreos y turísticos.

DESPEGAR.COM, no es una empresa aérea, por ende, **NO SUSCRIBIÓ CONTRATO DE TRANSPORTE AÉREO** con la ACCIONANTE sra RAHSET ACEVEDO MARTINEZ, el contrato de transporte aéreo se celebró directamente con la línea aérea LUFTHANSA, emitiéndose el tiquete No 2203883987055, por una suma de **\$2.684.506Cop**, suma de dinero que ingreso directamente a la línea aérea conforme se probará en el presente escrito.

La sociedad demandada obra exclusivamente como intermediaria entre las partes, el agenciamiento



Carrera 106 N° 15a – 25
Manzana 15 Bodega 101 |
Tel: + 57(1)6461590 Bogotá, Colombia
Despegar Colombia S.A.S. | NIT: 900.610.518-5

no la convierte en responsable de la ejecución del transporte aéreo, con lo cual, no existe incumplimiento contractual de parte de DESPEGAR.COM frente a la ACCIONANTE.

Como se probará en el proceso, los PASAJEROS tienen el deber de cumplir con los documentos de identificación, sanitarios y migratorios determinados por cada Estado para ingresar a su territorio, contrario a lo afirmado por la ACCIONANTE, no existen pruebas en el expediente que indiquen que existe responsabilidad de DESPEGAR.COM y/o de la AEROLINEA en la inadmisión de la Pasajera a ALEMANIA.

Los Estados son autónomos e independientes para determinar el ingreso o inadmisión de los pasajeros a su territorio, es un ACTO DE AUTORIDAD que exime de responsabilidad a la agencia de viajes y/o a la empresa aérea.

II. FRENTE A LA RECLAMACIÓN ECONOMICA

DESPEGAR.COM, OBJETA Y SE OPONE a la pretensión económica y a los perjuicios estimatorios declarados por la ACCIONANTE, por la suma de VEINTICINCO MILLONES DE PESOS \$25.000.000.cop por daños materiales y \$75.000.000cop por daños morales, para un valor total de CIENTO MILLONES DE PESOS MCTE (\$100'000.000).

Se solicita respetuosamente a la Señora Juez que, aplique las consecuencias indicadas en el artículo 90 numeral 6 y el 206 del C.G.P.,:

1. LA PARTE ACTIVA, no cumplió con el deber de incluir bajo la gravedad del juramento el Juramento Estimatorio de las pretensiones de la demanda, siendo un requisito fundamental para su admisión. En el escrito de demanda no se desagregan los montos referentes al lucro cesante y daño emergente respecto de los valores y/o items que lo componen y tampoco se aportan pruebas en el expediente que acredite los perjuicios reclamados. Cumplir este presupuesto es fundamental para asegurar el derecho a la defensa y de contradicción de mi representada.
2. Se ruega que, se apliquen las sanciones previstas en el artículo 206 del C.G.P., condenando a LA PARTE ACTIVA a el pago de los porcentajes que se determinen al final del proceso, frente a la suma de CIENTO MILLONES DE PESOS reclamada respecto del presunto daño material y moral configurado.

Los perjuicios morales son desproporcionales e irracionales no existe ningún soporte o metodología jurisprudencial que concluya que sea procedente el reconocimiento de la suma de SETENTA Y CINCO MILLONES DE PESOS por perjuicios morales, no se acreditan supuestos

fáticos ni pruebas frente al valor reclamado, se concluye que el perjuicio reclamado es una suma temeraria y fabulosa, conforme lo indica la Corte Constitucional en C- 279, 2013.

III. FRENTE A LOS HECHOS

PRIMERO. ES PARCIALMENTE CIERTO

La sociedad que represento reconoce la compra de los siguientes servicios:

SOLICITUD DE COMPRA 739542119000, generada por la usuaria mediante ANDROID-APP el **25 de febrero de 2020 sobre las 10:40 horas** por concepto de un tiquete aéreo operado por la línea aérea LUFTHANSA por un monto total de **\$2.684.506Cop** con el siguiente itinerario:

Origen			Destino			Aerolínea	Vuelo
Ciudad	Fecha	Hora	Ciudad	Fecha	Hora		
Bogotá	08-marzo-2020	21:10 horas	Frankfurt	09-marzo-2020	14:15 horas	Lufthansa	543
Frankfurt	09-marzo-2020	16:30 horas	París	09-marzo-2020	17:45 horas	Lufthansa	1040
París	16-marzo-2020	10:30 horas	Frankfurt	16-marzo-2020	11:45 horas	Lufthansa	1029
Frankfurt	16-marzo-2020	13:25 horas	Bogotá	16-marzo-2020	19:20 horas	Lufthansa	542

A continuación, discriminamos el valor de la compra para mayor claridad:

- Tarifa neta, impuestos y tasas por valor de \$2.658.630Cop cobrada a favor de la línea aérea lufthansa
- Cargo administrativo por valor de \$25.876Cop a favor de DESPEGAR.COM

Se emite el tiquete aéreo **2203883987055** a nombre de **ACEVEDO MARTINEZ/RAHSET** bajo récord de aerolínea **PWPT9A** y fue enviado al correo electrónico registrado rahsetll_22@hotmail.com, señalando las políticas de cambio y cancelación de la tarifa aérea

adquirida a fin de brindarle una información precisa y clara a la pasajera de los costos estimados por cambios en la reserva así:

“Cambio de fecha o itinerario

¿Qué pasa si quiero cambiar el pasaje antes del viaje?

La aerolínea te cobrará \$ 617700.00 como penalidad por el cambio. Ten en cuenta que si el pasaje nuevo es más caro que el original, deberás sumar la diferencia de tarifas entre ambos.

¿Qué pasa si quiero cambiar alguno de los tramos del vuelo y ya tomé el primer avión?

La aerolínea te cobrará \$ 617700.00 como penalidad por el cambio. Ten en cuenta que si el pasaje nuevo es más caro que el original, deberás sumar la diferencia de tarifas entre ambos.

¿Qué pasa si no me presenté en el aeropuerto y quiero cambiar el pasaje?

El pasaje no permite cambios.

Cancelación

¿Qué pasa si quiero cancelar el pasaje antes del viaje?

El pasaje no es reembolsable.

¿Qué pasa si quiero cancelar alguno de los tramos del vuelo y ya tomé el primer avión?

El pasaje no es reembolsable.

¿Qué pasa si no me presenté en el aeropuerto y quiero cancelar el pasaje?

El pasaje no es reembolsable.

SEGUNDA SOLICITUD DE COMPRA 668207119000:

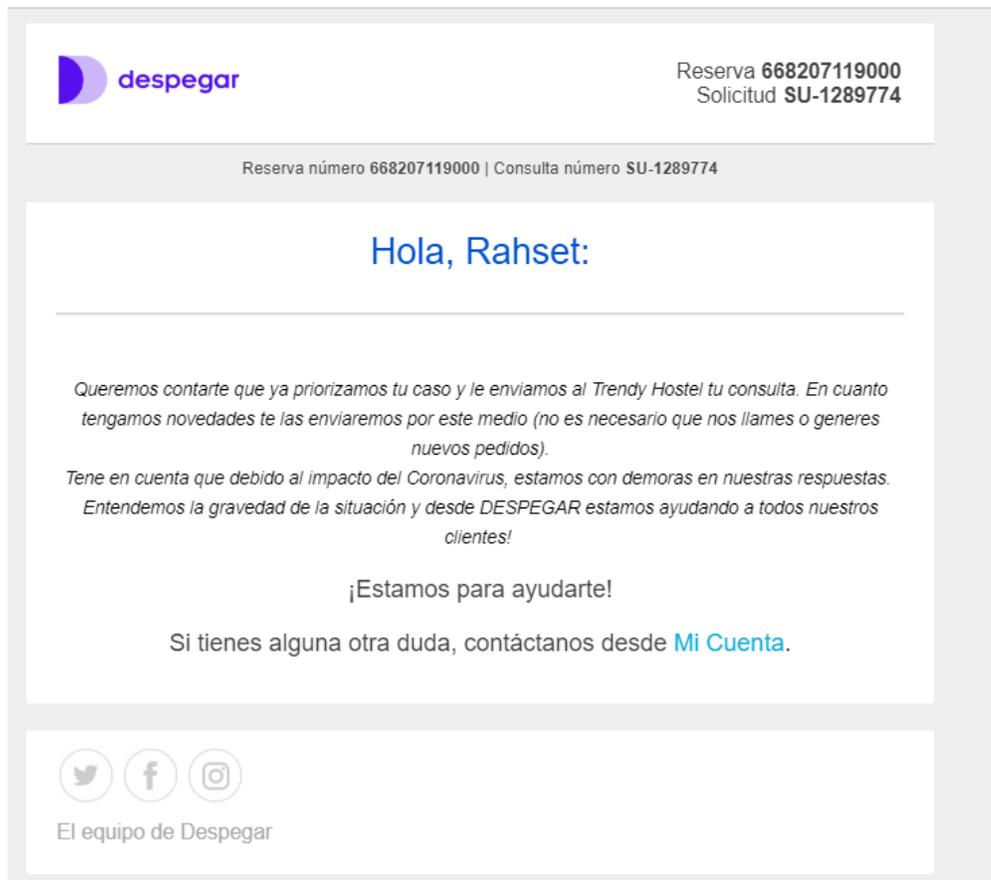
La segunda solicitud de compra **668207119000**, generada por la usuaria a través de nuestra línea de ventas el **25 de febrero de 2020 sobre las 10:40 horas**, por concepto de servicio de **hospedaje en una habitación en el Hotel Trendy Hostel para un adulto por dos noches, con fecha de check-in 09 de marzo de 2020 y fecha de check-out 11 de marzo de 2020 por un valor total de \$143.261,21Cop**. Con las siguientes políticas de cancelación:

Puedes cancelar o realizar cambios sin cargo hasta el 02/03/2020 a las 17:59. La penalidad es el total de la tarifa a partir del 02/03/2020 a las 17:59 hasta el 09/03/2020 a las 17:59. Si no te presentas (No show) se le cobrará el total de la tarifa. Todos los horarios están expresados en hora local.

SEGUNDO. NO LE CONSTA A LA SOCIEDAD QUE REPRESENTO. La carga probatoria a cargo del DEMANDANTE no existe ni fue aportada en el expediente.

TERCERO. NO ES CIERTO. Conforme se aporta prueba documental en el presente expediente, la reserva hotelera existe a nombre de la accionante, frente a la misma se presento NO SHOW, e incumplimiento contractual debido a que la demandante no se presento en el hotel en la fecha pafacta.

Se aporta como prueba el rechazo al reembolso solicitado al hotel dado que se registra incumplimiento contractual de la pasajera, si no existiera contrato de hospedaje la respuesta del hotel no seria negativa frente al reembolso. Se aportan como pruebas la reclamación de la accionante del 19 de marzo de 2020:



The screenshot shows an email from Despegar. At the top left is the Despegar logo. At the top right, it says 'Reserva 668207119000' and 'Solicitud SU-1289774'. Below this, a grey bar contains 'Reserva número 668207119000 | Consulta número SU-1289774'. The main body of the email starts with 'Hola, Rahset:'. Below this is a horizontal line. The text continues: 'Queremos contarte que ya priorizamos tu caso y le enviamos al Trendy Hostel tu consulta. En cuanto tengamos novedades te las enviaremos por este medio (no es necesario que nos llames o generes nuevos pedidos). Tene en cuenta que debido al impacto del Coronavirus, estamos con demoras en nuestras respuestas. Entendemos la gravedad de la situación y desde DESPEGAR estamos ayudando a todos nuestros clientes!'. This is followed by '¡Estamos para ayudarte!' and 'Si tienes alguna otra duda, contáctanos desde [Mi Cuenta](#).'. At the bottom, there are icons for Twitter, Facebook, and Instagram, followed by 'El equipo de Despegar'.

Asimismo, el **22 de marzo de 2020** se evidencia en el historial de la reserva que, EXPEDIA el **17 de marzo de 2020** brindó la siguiente respuesta, sin embargo, no registra que se le haya notificado a la usuaria:



CUARTO. NO ES CIERTO. No existen pruebas en el expediente frente a las afirmaciones del demandante, la carga probatoria corresponde a quien alega la pretensión en el presente caso, DESPEGAR.COM aporta prueba documental de la existencia de la reserva.

QUINTO. NO ES CIERTO. La accionante NO APORTA PRUEBA frente a lo afirmado, el hecho no es relevante frente a la reclamación efectuada.

SEXTO. ES PARCIALMENTE CIERTO. Es cierto que se adelanto etapa conciliatoria previa con la demandante RAHSET ACEVEDO, DESPEGAR.COM no acepto ninguna formula conciliatoria dado que no le asiste ninguna responsabilidad frente al reclamo de la ACCIONANTE.

SÉPTIMO: NO ES CIERTO. La sociedad que represento, **SE OPONE** a los perjuicios reclamaods por el accionante, no existen pruebas de los mismos, Se reitera que se considera una estimación temeraria.

Las pruebas que se aportan al libelo con el presente memorial, evidencian que el contrato de transporte tenia como fecha de viaje el **día 8 de marzo y regreso el 16 de marzo de 2020**, prueba pertinente, real y contundente frente a que el regreso estaba estimado para una fecha

cierta que evidencia que no existe un animo de estadia superior al indicado en los pasajes, con lo cual, la afirmación frente al deseo de la Sra. RAHSET ACEVEDO de establecerse en Europa no tiene sustento legal, ni documentos que lo sustenten.

Ahora bien, si el objetivo era establecerse legalmente en dicho pais, no debió la autoridad migratoria prohibirle el ingreso, dado que la demandante debería tener los permisos migratorios pertinentes para ese proposito, domicilio de residencia, visas de trabajo y/o carta de la autoridad migratoria autorizando ingreso bajo ocndición diferente a la de turista, no obstante no se observa ninunga prueba documental pertinente que permitieran confirmar esa afirmacion.

La afirmación de la ACCIONANTE no deja de ser una apreciación subjetiva y personal, **NO EXISTE UNA PRUEBA REAL Y MATERIAL FRENTE A UN DERECHO CIERTO Y REAL, NO SE ANEXA NINGUNA PRUEBA QUE CONFIRME O CONSTATE QUE LA PERMANENCIA DE LA ACCIONANTE EN EUROPA, ESTABA APROBADA POR ALGUNOS DE LOS PAISES DE LA COMUNIDAD EUROPEA.**

Una simple expectativa no se convierte en un derecho real, con lo cual, no esta consolidado un derecho frente a la demandante, con lo cual, no esta consolidado un derecho y por ende, no exoste ningún daño real y tangible.

Se reitera la necesidad de denegar las pretensiones, dado que no existe prueba de la responsabilidad de DESPEGAR.COM en el presente proceso.

IV. EXCEPCIONES CONSTITUTIVAS DE EXONERACION DE RESPONSABILIDAD

1. HECHO DE UN TERCERO

Es conocido que el hecho de un tercero es una causal de exoneración de responsabilidad civil contractual y extracontractual, y para que se determine su procedencia es requerido que el demandado no tenga injerencia en la actuación del tercero, esto es que la actuación del tercero sea imprevisible e irresistible aunado a que el hecho sea determinante en el presunto perjuicio causado.

En el presente caso, nos encontramos frente aun acto de autoridad en el marco exonerativo indicado en el artículo 64 del C.C.

*ARTICULO 64. <FUERZA MAYOR O CASO FORTUITO>. Se llama fuerza mayor o caso fortuito el imprevisto o que no es posible resistir, como un naufragio, un terremoto, el apresamiento de enemigos, **los actos de autoridad ejercidos por un funcionario público**, etc.*

En consonancia con la causal de exoneración aplicable al contrato de transporte así:

ARTÍCULO 1003.RESPONSABILIDAD DEL TRANSPORTADOR. El transportador responderá de todos los daños que sobrevengan al pasajero desde el momento en que se haga cargo de éste. Su responsabilidad comprenderá, además, los daños causados por los vehículos utilizados por él y los que ocurran en los sitios de embarque y desembarque, estacionamiento o espera, o en instalaciones de cualquier índole que utilice el transportador para la ejecución del contrato.

Dicha responsabilidad sólo cesará cuando el viaje haya concluido; y también en cualquiera de los siguientes casos:

1) Cuando los daños ocurran por obra exclusiva de terceras personas;

2) Cuando los daños ocurran por fuerza mayor, pero ésta no podrá alegarse cuando haya mediado culpa imputable al transportador, que en alguna forma sea causa del daño;

3) Cuando los daños ocurran por culpa exclusiva del pasajero, o por lesiones orgánicas o enfermedad anterior del mismo que no hayan sido agravadas a consecuencia de hechos imputables al transportador, y

4) Cuando ocurra la pérdida o avería de cosas que conforme a los reglamentos de la empresa puedan llevarse "a la mano" y no hayan sido confiadas a la custodia del transportador.

En este sentido se observa claramente que el acto de autoridad que determinó la inadmisión de la pasajera a su destino obedece a un acto autónomo de la autoridad migratoria de Alemania, acto frente a la cual, no tiene ninguna responsabilidad la agencia de viajes que represento.

Asimismo, el accionante no aporta pruebas que concluyan con certeza y suficiencia las razones de la inadmisión de la Sra. RAHSET ACEVEDO, aunado a que las pruebas aportadas no tienen traducción oficial con lo cual, no cumplen el requisito del C.G.P para que sean tenidas como pruebas válidas dentro del expediente.

Es de anotar que las autoridades migratorias de Alemania no tienen ninguna relación de dependencia jurídica con DESPEGAR.COM sociedad comercial de carácter privada constituida en Argentina y que se dedica a la comercialización de servicios turísticos y aéreos.

La denegación de ingreso de la parte activa, se trató de un hecho irresistible en el cual, la sociedad demandada no tenía forma de evitar ya que, las acciones de los Estados son actos de autoridad autónoma, imperativos y de obligatorio cumplimiento, no existe en el expediente prueba ni siquiera sumaria que la razón o justificación de la decisión de la autoridad migratoria tenga origen en un hecho de parte de la pasiva.

Acá lo que corresponde es que la demandante, reclame directamente a la Autoridad Migratoria de Alemania los posibles perjuicios por negar su ingreso al territorio de la Comunidad Europea, y no tratar de trasladar dicha responsabilidad a la agencia de viajes, que no tiene forma, autoridad, injerencia en una decisión en la decisión de un funcionario público

Se precisa que nos encontramos frente al hecho de un tercero -que se constituye en una causa extraña- conforme lo han desarrollado diversos tratadistas, que rompe el vínculo de causalidad entre el perjuicio sufrido y la conducta del demandado, con lo cual, cualquier pretensión de perjuicios debe resultar desestimatoria.

2. CULPA DE LA VICTIMA

De manera concordante se precisa que son deberes de los PASAJEROS frente al TRANSPORTADOR, de acuerdo con lo indicado en el Reglamento Aeronáutico de Colombia presentar su documentación de viaje, tal como cedula de ciudadanía, pasaporte, visas respectivas, y actualmente las medidas sanitarias que determinen los estados de manera autónoma.

3.10.2.5. Transporte del pasajero

*El pasajero será transportado conforme a lo contratado, de acuerdo con la tarifa, itinerario, frecuencia y horario pactados, **siempre que cumpla con los deberes y obligaciones contenidos en el presente reglamento.***

3.10.2.10. Exoneración del transportador

*En aplicación de los artículos 1003 y 1880 del Código de Comercio, **el transportador no será responsable de daños sufridos por los pasajeros, cuando estos ocurran por obra exclusiva de terceras personas, cuando ocurran por culpa exclusiva del pasajero, por lesiones orgánicas o enfermedad anterior al vuelo que no hayan sido agravadas a consecuencia de hechos imputables a dicho transportador y a condición de que acredite***

igualmente que tomó todas las medidas necesarias para evitar el daño o que le fue imposible tomarlas. Lo anterior, sin perjuicio de las disposiciones aplicables en virtud de convenios internacionales vigentes para Colombia.

3.10.2.21. Identificación del pasajero

*El pasajero deberá identificarse y presentar sus documentos de viaje (**tiquete, pasaporte, etc.**) cuando se lo solicite el transportador o las autoridades de migración, policiales o aduaneras en los aeropuertos. Si el pasajero no presenta los documentos de identificación exigidos, la aerolínea podrá rehusarse a su embarque.*

Para el transporte de menores de edad, sus padres o representantes deberán presentar una copia del registro civil o documento equivalente para su identificación.

En el expediente no se puede determinar la razón de la decisión de la Autoridad Migratoria de Alemania, dada la carencia de pruebas aportadas por la parte demandante no existe certeza frente a la razón de la denegación de ingreso de la pasajera RAHSET ACEVEDO al territorio de la Comunidad Europea.

Se precisa que la carga de la prueba corresponde a quien alega el derecho, con lo cual, podemos afirmar que algunas de las causas de denegación de las Autoridades Migratorias es la falta de visas, posibles notas de INTERPOL, cumplimiento de requisitos sanitarios como vacunas, en el presente caso, no se ACREDITA en el expediente NINGUNA PRUEBA respecto a que el rechazo del ingreso al país obedezca a un acto de la AGENCIA DE VIAJES.

Contrario a lo que afirma la demandante, respecto a que no existe prueba de la reserva de hotel adquirido con DESPEGAR.COM y que este presunto hecho es la causa de la denegación de ingreso a Alemania, que se reitera es una afirmación NO PROBADA en el expediente, a continuación, se reseña la reserva de hotel por dos (2) noches (anexa como prueba) efectuada por la accionante estaba vigente:



Nro. de reserva: **668207119000**
 Email: **rahsetil_22@hotmail.com**

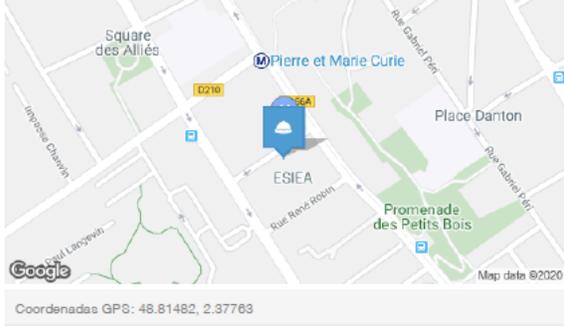
Código de ingreso al alojamiento:
9195186612639



Trendy Hostel

2 ter rue edouard vasseur, París, Francia

33982479024
 OP: 94200



Coordenadas GPS: 48.81482, 2.37763

Detalles de la reserva

Check-in: Lunes, 9 Mar 2020 - 15:00 hs
 Check-out: Miércoles, 11 Mar 2020 - 12:00 hs
 Reserva: 2 noches ; 1 habitación

Comodidades del alojamiento: Desayuno con costo adicional, Recepción 24 hrs, Wi-Fi gratis en zonas comunes, Servicio de lavandería con costo adicional

Se te solicitará que pagues los siguientes cargos en el hotel: Toallas y sábanas: 1 EUR por persona, por noche.

Pago

Forma de pago: Pago en efectivo
 Su factura correspondiente a esta operación estará disponible en las siguientes 48 horas de su compra para descargarla desde Mi Cuenta

Condiciones de la reserva

Servicios confirmados por Travelescape LLC

Políticas de cancelación

Puedes cancelar o realizar cambios sin cargo hasta el 02/03/2020 a las 17:59. La penalidad es el total de la tarifa a partir del 02/03/2020 a las 17:59 hasta el 09/03/2020 a las 17:59. Si no te presentas (No show) se le cobrará el total de la tarifa. Todos los horarios están expresados en hora local.

Aunado a lo anterior, aportamos prueba de la aerolínea en donde confirma que la denegación del embarque obedece a falta de documentación de la pasajera:



**Carrera 106 N° 15a – 25
 Manzana 15 Bodega 101 |
 Tel: + 57(1)6461590 Bogotá, Colombia
 Despegar Colombia S.A.S. | NIT: 900.610.518-5**

11

Re: URGENTE REEMBOLSO ID 739542119000

1 mensaje

agencias.colombia@lufthansa.com <agencias.colombia@lufthansa.com>
Para: ebolivar@despegar.com

17 de febrero de 2021, 11:37

Estimada Sra. Marcela,

Buen día. En este caso en particular el pasajero no contaba con la documentación necesaria para realizar el tránsito y continuar hacia Italia según documentación requería por el país, en Frankfurt al verificar que el pasajero no iba a ser aceptado se le remitió el vuelo de regreso FRA-BOG para que se devolviera. Y es por esta razón que el boleto aparece usado en los vuelos trasatlánticos únicamente manteniendo los vuelos intraeuropeos en estado abierto.

Le pedimos tener en cuenta que la aerolínea no es responsable de la documentación o requisitos que los pasajeros deban tener consigo en el momento de su viaje.

Si desea el pasajero podrá usar los segmentos abiertos restantes en su boleto para una nueva fecha podrá aplicar la política **TWP2101** que aplica solamente para los boletos emitidos antes del **31AUG20** en el cual se permite cambiar origen, destino y cabina, no se cobra penalidad, pero si cualquier diferencia entre el costo del nuevo boleto y lo que pago el pasajero en su boleto original. Puede usar una clase más baja, sin embargo, no se reembolsará ningún valor residual. Tiene tiempo para remitir a más tardar el **31MAY21** e iniciando viaje a más tardar **31DEC21** y su regreso para cualquier fecha del 2022 manteniendo la máxima estadía de 12 meses a partir de su fecha de salida.

Saludos Cordiales,

Katherine
Lufthansa German Airlines
Travel Agency Helpdesk

Lufthansa InTouch
Phone: +57 (1) 5088001
E-mail: agencias.colombia@lufthansa.com

Lufthansa is a member of Star Alliance

Conforme lo expuesto, existe una prueba respecto a que posiblemente se denegó el embarque debido a problemas de documentación de la pasajera, situación que solamente la puede conocer la Autoridad Migratoria de ALEMANIA.

3. INEXISTENCIA DE NEXO CAUSAL

Para que exista la responsabilidad se requiere que confluyan tres elementos el daño, el hecho generador del mismo y un nexo de causalidad que permita imputar el daño a la conducta (acción u omisión) al demandado, en este caso, a la agencia de viajes DESPEGAR.COM.

Conforme lo indica el Dr. Héctor Patiño, en múltiples escritos: *“El nexo causal se entiende como la relación necesaria y eficiente entre el hecho generador del daño y el daño probado. La jurisprudencia y la doctrina indican que para poder atribuir un resultado a una persona y declararla responsable como*



Carrera 106 N° 15a – 25
Manzana 15 Bodega 101 |
Tel: + 57(1)6461590 Bogotá, Colombia
Despegar Colombia S.A.S. | NIT: 900.610.518-5

consecuencia de su acción u omisión, es indispensable definir si aquél aparece ligado a ésta por una relación de causa-efecto. Si no es posible encontrar esa relación mencionada, no tendrá sentido alguno continuar el juicio de responsabilidad el nexo de causalidad debe ser probado en todos los casos por el actor, independientemente de si el régimen de responsabilidad aplicable está fundamentado en la culpa, en la falla, o en alguno de los regímenes de responsabilidad objetiva”.

El nexo de causalidad es un elemento autónomo del daño y del fundamento que no admite, **ningún tipo de presunción**, la causalidad conlleva **a que exista una prueba objetiva de una relación natural de causa-efecto, resulta imprescindible que el demandante asuma la demostración fehaciente del perjuicio sufrido respecto de los hechos y que existe una relación originada en un hecho imputable a la DEMADADA.**

Es de resaltar que, la calidad de agencia de viajes no conlleva la asunción o responsabilidad como transportador aéreo, con lo cual, frente a la reclamación de la no ejecución del contrato de transporte no existe mayor fundamento en trasladar el presunto incumplimiento del contrato a la agencia de viajes, dado que no existe una relación en virtud de un contrato de transporte entre la agencia de viajes y la sra. RAHSET ACEVEDO.

Se precisa que, en los términos y condiciones dispuestos en la página web de la agencia de viajes www.despegar.com.co de la agencia de viajes DESPEGAR.COM:

- *Los términos “**DESPEGAR**”, “**DESPEGAR.COM**”, “nosotros” y “nuestro” se refieren a Travel Reservations S.R.L, domiciliada en Uruguay, y/o a Desonproc S.L, domiciliada en España, y/o a Despegar Colombia S.A.S, cuyo domicilio se encuentra en la ciudad de Bogotá D.C (Carrera 106 # 15 a 25 manzana 15 bodega 101). El término “Usted”, se refiere al usuario de los servicios que ofrece DESPEGAR.COM a través de cualquiera de sus canales actualmente vigentes -telefónico y/o sitio web y/o aplicación para teléfonos celulares (la/s “Plataforma/s” y/o el “Sitio”)-, o que utilicen en el futuro.*
- *DESPEGAR.COM es una agencia de viajes en línea, cuya plataforma tecnológica permite a una gran cantidad de prestadores de servicios turísticos (el/los “Proveedor/es”) ofrecer y comercializar sus servicios hacia los usuarios, quienes a su vez pueden procurar averiguaciones sobre vuelos, alojamientos, autos, cruceros, actividades y demás servicios turísticos (el/los “Servicio/s Turístico/s”), comparar y reservar dichas prestaciones en tiempo real, y adquirirlas por separado o combinadas, armando y gestionando su propio viaje, de conformidad con sus necesidades personales.*

Igualmente se precisa el alcance de la responsabilidad con la agencia de viajes, y que aclara que el consumidor suscribe con cada prestador un contrato por los servicios ofrecidos:



Carrera 106 N° 15a – 25
Manzana 15 Bodega 101 |
Tel: + 57(1)6461590 Bogotá, Colombia
Despegar Colombia S.A.S. | NIT: 900.610.518-5

- Al contratar Servicios Turísticos a través de DESPEGAR.COM, Usted acepta haber leído, entendido y estar de acuerdo con los términos y condiciones que se muestran a continuación. Así mismo, Usted garantiza que: (i) es mayor de edad; (ii) posee plena capacidad para celebrar contratos; (iii) solo utiliza la Plataforma de DESPEGAR.COM para reservar o contratar Servicios Turísticos para Usted y/o para otra persona para quien Usted tenga autorización de actuar; (iv) en caso de adquirir servicios con destino/escala Cuba, no es ciudadano ni residente Norteamericano, ni se encuentra sujeto a la jurisdicción de Estados Unidos; y (v) toda la información que Usted brinda a DESPEGAR es verídica, exacta, actual y completa.
- **Estas condiciones son las de carácter general que se aplican a los servicios de intermediación que le presta DESPEGAR y bajo ningún aspecto reemplazan o modifican las limitaciones de responsabilidad legalmente establecidas ni a las condiciones especiales o específicas que cada Proveedor Turístico ha definido para sus Servicios Turísticos. Antes de contratar, revise las condiciones particulares de cada Servicio Turístico y de cada Proveedor.** DESPEGAR no se hace responsable ni tiene injerencia en las condiciones particulares establecidas por cada Proveedor para la prestación de sus Servicios Turísticos.
- **DESPEGAR deja constancia de que su actividad de intermediación en la comercialización de Servicios Turísticos no garantiza que el destino elegido no presente riesgos para la salud e integridad de las personas. DESPEGAR no es responsable ni directa ni indirectamente por los daños o pérdidas que de cualquier modo Usted o quienes viajen junto a Usted puedan sufrir antes, durante o como consecuencia del destino elegido. DESPEGAR no se responsabiliza por los hechos derivados de caso fortuito o fuerza mayor, incluyendo fenómenos climáticos, hechos de la naturaleza, conflictos gremiales, entre otros, que pudieran acontecer antes o durante el la prestación del Servicio Turístico, y que pudieran eventualmente demorar, interrumpir o impedir la ejecución del mismo.**
- Antes de confirmar su solicitud de compra haciendo click en el botón Comprar y previa aceptación de estas Condiciones Generales (la “Solicitud de Compra”), le aconsejamos que revise los términos y condiciones particulares aplicables al Servicio Turístico que desea contratar. Así evitará sorpresas y podrá disfrutar de su viaje como lo planeó. Las políticas de cada Servicio Turístico son establecidas por cada Proveedor sin injerencia de DESPEGAR.COM. Se aclara especialmente que DESPEGAR.COM no tiene injerencia alguna en el cobro de penalidades por parte de los Proveedores o diferencias de tarifa en el caso de ser aplicables, que dependerán de las políticas de cada Proveedor.

En el capítulo atinente a la información de los servicios de vuelos se señala que al realizar una compra en el portal, el consumidor ingresa directamente al sistema de la aerolínea respectiva, generándose la emisión del ticket de parte de esta

CAPÍTULO 1 – VUELOS



Carrera 106 N° 15a – 25
Manzana 15 Bodega 101 |
Tel: + 57(1)6461590 Bogotá, Colombia
Despegar Colombia S.A.S. | NIT: 900.610.518-5

El transporte aéreo se encuentra regulado por la Normativa Aeronáutica y, a su vez, cada compañía aérea (la “Compañía Aérea”) establece sus propias regulaciones tarifarias para la comercialización de pasajes aéreos (el/los “Pasaje/s Aéreo/s”).

RESERVAS DE VUELOS, TARIFAS: DESPEGAR es una agencia acreditada por la IATA, y se encuentra autorizada a comercializar Pasajes Aéreos en representación de las Compañías Aéreas miembro de la IATA y en cumplimiento de sus manuales de tarifas, condiciones de transporte de sus instrucciones escritas. Cuando Usted ingresa una Solicitud de Compra en la Plataforma y ésta es confirmada mediante la emisión de un e-ticket, se genera, automáticamente y sin intervención manual alguna, un registro (Electronic Ticket Record o ETR) en el sistema de la Compañía Aérea con los datos ingresados por Usted en la Plataforma. Cada Pasaje Aéreo se encuentra regulado por una serie de condiciones y restricciones determinadas por cada Compañía Aérea para cada tarifa en particular. De acuerdo al monto de la tarifa, se imponen ciertas limitaciones sobre la utilización del Pasaje Aéreo, por ejemplo: no reembolsable, no transferible, restricciones sobre cambios de ruta, imposición de estadías mínimas y máximas, restricciones a la devolución del importe abonado, etc. Las tarifas más económicas son las que mayores restricciones poseen. Tenga presente que DESPEGAR no se encuentra autorizado a variar ni modificar en ningún caso las regulaciones de los Pasajes Aéreos.

INFORMACIÓN DE VUELOS: Toda la información exhibida en la Plataforma respecto a los Pasajes Aéreos ofrecidos (itinerarios, tarifas, etc.) es proporcionada y actualizada en línea y en tiempo real directamente por cada Compañía Aérea a través de un sistema global de reservas (Global Distribution System o GDS). Las Compañías Aéreas, a través de los GDSs, son responsables exclusivas de actualizar las tarifas, la disponibilidad y los otros datos que aparecen en la Plataforma. Por este motivo, en el período entre el ingreso de la Solicitud de Compra y la confirmación del pago o emisión del Pasaje Aéreo, las tarifas establecidas por la Compañía Aérea podrían variar según disponibilidad. Los precios definitivos quedarán fijados a partir del momento de la confirmación definitiva de la reserva que se produce con la emisión de el/los ticket/s electrónico/s y su facturación. DESPEGAR no fija tarifas aéreas ni tiene control sobre la disponibilidad de las misma.

Asimismo, se indica en los términos y condiciones que:

REGULACIÓN Y RESPONSABILIDAD EN EL TRANSPORTE AÉREO: La responsabilidad de las Compañías Aéreas por el transporte de las personas y sus equipajes se encuentra regulada por la Normativa Aeronáutica. Si Usted desea realizar un reclamo respecto del contrato de transporte aéreo celebrado entre Usted y una Compañía Aérea, Usted puede efectuarlo ante la Aeronáutica Civil Colombiana, www.aerocivil.gov.co, organismo encargado de regular, vigilar, fiscalizar y certificar la actividad aeronáutica comercial en Colombia

Por lo anterior, en la presente demanda se presenta **INEXISTENCIA DE INCUMPLIMIENTO CONTRACTUAL**, equivocadamente el demandante señala que el deber de prestar el servicio aéreo es de la agencia de viajes, al respecto se precisa que de acuerdo con el código de comercio quien está obligado a cumplir el deber de traslado al pasajero es única y exclusivamente del transportador.

ARTICULO 982 C.Co. El transportador estará obligado, dentro del término por el modo de transporte y la clase de vehículos previstos en el contrato y, en defecto de estipulación, conforme a los horarios, itinerarios y demás normas contenidas en los reglamentos oficiales, en un término prudencial y por una vía razonablemente directa:

- 1) En el transporte de cosas a recibirlas, conducir las y entregarlas en el estado en que las reciba, las cuales se presumen en buen estado, salvo constancia en contrario, y
- 2) En el transporte de personas a conducir las sanas y salvas al lugar de destino.

El Incumplimiento de una obligación de contrato bilateral, debe ser analizada desde el deber de cada una de las partes de cumplir sus deberes para que el contrato se cumple en debida forma. En el presente caso, se indica que la empresa aérea cumplió el contrato de transporte con la pasajera y es un tercero -ACTO DE AUTORIDAD- la que determina el regreso a Colombia antes de la fecha indicada para el retorno contratado.

Con lo cual se reitera que la agencia de viajes frente a sus obligaciones legales LEY 300 DE 1995, Decreto 2430 de 2010, y contractuales, cumplió con sus obligaciones legales y contractuales frente al consumidor.

FRENTE A LAS PRETENSIONES.

DESPEGAR.COM, SE OPONE a las **PRETENSIONES DE LA DEMANDANTE**, dado que no existe prueba del daño, los perjuicios son excesivamente altos llegando a la temeridad para un vuelo previsto para ocho (8) días de estancia del 8 de marzo al 16 de marzo, no se compadece con los perjuicios reclamados de **CIEN MILLONES DE PESOS COP\$100.000.000.00**

Solicitamos que se **DECLARE** que **NO EXISTE UN CONTRATO DE TRANSPORTE CON LA DEMANDANTE**, y por tanto, no existe un incumplimiento de parte de la sociedad demandada.

Con lo cual, solicitamos a la Sra Juez, que se reconozca como causal de **EXONERACION DE RESPONSABILIDAD EL HECHO DE UN TERCERO O ACTO DE AUTORIDAD**, que exonera de responsabilidad a la agencia de viajes frente a la reclamación de la demandante, no existe prueba del **NEXO CAUSAL** que permita atribuir responsabilidad de la agencia de viajes.

En consecuencia, DESPEGAR COLOMBIA S.A.S., no está llamada a devolver todos los dineros sufragados por la demandante por ocasión del viaje, ni a pagarle la indemnización por los daños y el perjuicio reclamados.

Que en caso que corresponda, se condene a la DEMANDANTE a pagar LAS PENALIDADES del ARTICULO 206 del CGP, y las costas del proceso.

PRUEBAS

1. Frente a las pruebas de la parte demandante aportada en idioma diferente al castellano, se solicita que sean desestimadas como quiera que no cumplen la formalidad de artículo 251 del C.G.P
2. Se solicita llamar a la Señora RAHSET ACEVEDO MARTINEZ en calidad de ACCIONANTE, a interrogatorio de parte, de acuerdo con las preguntas que se efectuaran en la diligencia respectiva.
3. Se solicita llamar a declarar al Representante Legal de la aerolínea LUFTHANSA en Colombia, Sr. Antonio Cuoco o quien haga sus veces, en la dirección Calle 100 No. 8A-49, Torre B, Oficina 805, Bogotá Teléfono: 01800 518 3344
4. Se realice inspección judicial al portal de la agencia de viajes para constatar las funciones, calidades de la sociedad demandada en el siguiente link:

https://comercial.despegar.com/co/termsandconditions?_ga=2.63546735.1385492138.1613742386-2066514497.1613742386

5. Se aportan como prueba documental las siguientes:

ANEXO 1.1. voucher_flight_50193310 id 739542119000 prueba del contrato de transporte

ANEXO 1. 2. SOPORTE PAGO Efecty id 739542119000

ANEXO 1.3. Factura Aerolínea Servicios Aéreos Rahset Acevedo

ANEXO 2.1. voucher_hotel_13488146502 id 668207119000 prueba del contrato de hospedaje

ANEXO 2.2. CONFIRMACION COMPRA SERV HOTEL

ANEXO 3. Correo enviado RS-6641117 id 739542119000

ANEXO 4 soportes reclamo hotel y respuesta del hotel frente al reembolso solicitado

ANEXO 5. Respuesta aerolínea lufthansa pdf

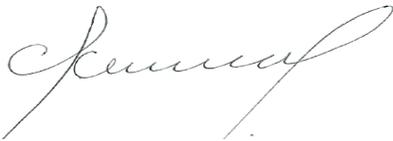
ANEXOS

Se anexa a la presente los poderes respectivos y el certificado de cámara y comercio de la sociedad demandada.

NOTIFICACIONES

Agradecemos remitir cualquier notificación a la Carrera 106 15A - 25 Manzana 15 Bodega 101 Zona Franca en Bogotá, y al correo de notificaciones judiciales.

Del Señor Juez,



CLAUDIA VELASQUEZ CASTAÑO
C.C. 52.068.685 de Bogotá
T.P. No 79526 CSJ