

TERCER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL
LAS CONDES

Causa Rol N° 49.159-7-2012

LAS CONDES, veintisiete de marzo de dos mil trece.

VISTOS:

A fs. 24 y siguientes, don **Nabil Kanacri Sawaf**, industrial, domiciliado en calle Napoleón N° 3331, depto. 301, Las Condes, deduce denuncia por infracción a la Ley N°19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, e interpone demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **Despegar Chile S.A.**, representada legalmente para estos efectos por don Alejandro Mella Gaete, ambos domiciliados en calle San Pío X N° 2460, oficina 701, Providencia, para que sea condenada al pago de la suma de \$1.450.000, correspondientes \$ 450.000 por daño directo y a \$1.000.000 por daño moral, más intereses, reajustes, y costas; **acción que fue notificada a fs. 34 de autos.**

Funda las respectivas acciones en que con fecha 21 de octubre de 2012 ingresó a la página web Despegar.com con el fin de comprar dos pasajes Santiago-París-Santiago a realizarse en el mes de febrero de 2013, ingresando solicitud de compra de la cual le llegó, el mismo día a las 13:03 hrs., confirmación del vuelo y valor por \$1.383.618. Que, el mismo día 21 de octubre a las 15:47 la empresa le comunica, vía correo electrónico, que su solicitud no pudo ser reservada, sin expresión de motivo alguno, y que le ofrecían otro vuelo por \$1.860.570, oferta que no aceptó. Que, no obstante lo anterior, con esa misma fecha, se percató que fue cargado a su tarjeta de crédito el monto del plan inicial, del cual solicitó su devolución con fecha 23 de octubre a las 12:01 hrs. Que, la misma situación señalada

anteriormente le ocurrió con otra reserva efectuada el día 22 de octubre para el mismo vuelo y por el mismo monto. Agrega que, finalmente y con el fin de realizar su viaje ingresó una tercera solicitud el día 22 de octubre de las 22:22 hrs. por un monto total de \$1.722.118, confirmándose la reserva el mismo día con los tickets electrónicos adjuntos. Finalmente señala que lo anterior constituiría publicidad engañosa toda vez que la denunciada mantendría ofertas vigentes que no pueden ser cumplidas, a sabiendas, y que son mantenidas en la página web, pese a haber sido cancelada una vez, instando al consumidor a que contrate un plan más oneroso al ofrecido, e induciendo a error o engaño respecto de las características del bien o servicio destacados por el anunciante y respecto del precio o tarifa del servicio.

A fs. 29, la parte **Kanacri Sawaf**, rectifica su denuncia y demanda civil de fs. 24 y siguientes, en el sentido que el domicilio de la denunciada y demandada civil es Luis Thayer Ojeda N° 86, piso 3, Providencia; **rectificación que fue notificada conjuntamente con la acción principal a fs. 34 de autos.**

A fs. 32, la parte **Kanacri Sawaf**, rectifica su denuncia y demanda civil de fs. 24 y siguientes, en el sentido que el representante legal de la denunciada y demandada civil es don Carlos Contreras Salinas, con domicilio en Luis Thayer Ojeda N° 86, piso 3, Providencia; **rectificación que fue notificada conjuntamente con la acción principal a fs. 34 de autos.**

A fs. 76 y siguientes, se lleva a efecto comparendo de estilo decretado en autos con la asistencia de los apoderados de ambas partes, celebrándose entre ellas un avenimiento en los términos que rolan en autos.

A fs. 85, la parte de Despegar.com Chile S.A. ratifica avenimiento de fs. 76 y siguientes.

Y encontrándose la causa en estado se ordenó traer los antecedentes para dictar sentencia.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

Primero: Que, la parte denunciante Kanacri Sawaf fundamenta su denuncia en que Despegar Chile S.A. habría incurrido en infracción a los artículos 18 y 28 letras c) y d) de la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores al cobrar un precio superior al exhibido y al inducir a error o engaño en cuanto al precio o tarifa del bien a adquirirse, en la especie en cuanto al valor de la oferta de tickets aéreos.

Segundo: Que, al momento de celebrarse la audiencia de comparendo de estilo las partes celebran un avenimiento por el cual la denunciada se compromete a pagar a título de indemnización a la denunciante la suma de \$300.000, renunciando la denunciante a toda clase de acciones.

Tercero: Que, 1 a 23 rola prueba documental de la parte denunciante, y la parte denunciada rinde a fs. 59 a 75 prueba documental, prueba que no fue objetada en autos.

Cuarto: Que, del mérito del avenimiento celebrado por las partes en el que la denunciada paga a la denunciante a título de indemnización de perjuicios un monto determinado, lo que implica un reconocimiento de los perjuicios causados, como de la prueba documental acompañada al proceso que da cuenta de la efectividad de los dichos del denunciante, en cuanto al ofrecimiento de determinadas tarifas las que luego fueron canceladas y reemplazadas por otras de mayor valor, llevan necesariamente al Tribunal a concluir que efectivamente el denunciante ofreció, con publicidad, pasajes a un valor determinado, valores que no fueron respetados sino reemplazados por otros mayores, incurriendo, con ello en una conducta de publicidad engañosa.

Quinto: Que, habiendo quedado acreditado lo anterior aparece de manifiesto que la denunciada Despegar. Com Chile S.A. incurrió en infracción a lo dispuesto en los artículos 18 y 28 letra d) de la Ley N° 19.496, al a sabiendas, o debiendo saberlo, inducir a error o engaño, a través de cualquier tipo de mensaje publicitario, respecto del valor de un producto, en la especie de pasajes aéreos ofrecidos al público.

Sexto: Que, en mérito de lo expuesto precedentemente es procedente acoger la denuncia infraccional de fs. 24 y siguientes en contra **Despegar.Com Chile S.A.**

Por estas consideraciones y teniendo presente, además lo dispuesto en el artículo 1698 del Código Civil, artículos 18, 28 letra d), 23 50, y 61 todos de la Ley N° 19.496; y disposiciones pertinentes de la Ley N° 15.231 y Ley N° 18.287, **se declara:**

Que, se condena a **Despegar.Com Chile S.A.**, representada legalmente por don Carlos Contreras Salinas, a pagar una multa de **10 UTM**, por infringir lo dispuesto en los artículos 18 y 28 letra d) de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores;

DESPACHESE, orden de reclusión nocturna, por el término legal, en contra del representante legal del denunciado, si no pagare la multa impuesta dentro del plazo de cinco días, por vía de sustitución y apremio.

DESE Aviso.

NOTIFIQUESE personalmente o por cédula.

REMITASE copia autorizada al Servicio Nacional del Consumidor en su oportunidad.

ARCHIVESE en su oportunidad.

Cecilia Villarroel Bravo

Dictada por doña: Cecilia Villarroel Bravo. Jueza Titular.
Ana María Toledo Díaz. Secretaria.

