

Providencia, a cinco de enero de dos mil diecisiete.

VISTOS

La denuncia interpuesta en lo principal del escrito de fojas 18 por el Servicio Nacional del Consumidor, representado legalmente por Juan Carlos Luengo Pérez, abogado, ambos domiciliados en Teatinos 333, piso 2, Santiago, contra **DESPEGAR.COM CHILE SPA**, nombre de fantasía DESPEGAR.COM, representado por Dirk Zandee Medovic, domiciliados en Antonio Bellet 292, oficina 706, Providencia, por infracción a lo establecido en la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

Fundamenta su denuncia en la actuación de Judith Naomí Fraczinet Cristi, Ministro de Fe del Servicio, quien ingresó a la página web del proveedor Despegar.com, el día 30 de mayo de 2016, con la finalidad de verificar el cumplimiento de las normas relativas a la información dirigida al público consumidor en relación a las ofertas que se ofrecieron en el marco del Cyberday que se llevó a efecto los días 30, 31 de mayo y 1º de junio del 2016.

Específicamente, respecto de "Vuelo a Madrid", se pudo certificar que no informa el stock o las unidades disponibles del producto ofrecido en promoción u oferta.

Enuncia que Despegar.com Chile SpA infringió los artículos 3º inciso primero letra b), 23 y 35 de la Ley 19.496, solicitando se condene al denunciado al máximo de las multas establecidas en la ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, con costas.

CONSIDERANDO Y TENIENDO PRESENTE

- 1.- Que a fojas 72 y siguiente se celebró la audiencia de contestación y prueba con la asistencia del abogado habilitado Sinaí Emilio Tosso Vásquez por la parte del Sernac y del habilitado de derecho Enrique Escala Callejas por la parte de Despegar.com. La parte denunciante ratificó sus acciones.
- 2.- La parte de Despegar.com contestó por escrito a fojas 38 y siguientes, solicitando sea desestimada en todas sus partes, con costas, señalando básicamente lo siguiente:

- En primer lugar, hace presente que toda página de internet tiene un encabezado o "header", cuerpo y pie de página o "footer"; estructura que también presenta la página de www.despegar.com. Agrega que al ser imposible volver en el tiempo y verificar la página de inicio del Cyberday 2016, el denunciado guardó la página de inicio de dicho evento en formato "tester" o como página de prueba con la dirección www.despegar.cl/promos/test-cl/cyberday-cl/.
- Acompaña imagen de la primera pantalla donde ingresa cualquier persona que quiera verificar dicho portal, apareciendo en la captura, debido a la ubicación de la barra de deslizamiento, que corresponde al "header" o parte inicial. En el mencionado pantallazo aparece el Vuelo a Madrid en cuestión. Al deslizar la barra de deslizamiento aparece el cuerpo y el "footer", donde se encontraba el texto legal, las bases de las ofertas y el stock.
- Hace presente, que la captura de la Ministro de Fe del Servicio es incompleta, faltando más de la mitad de la imagen dirigida al consumidor. Ella erró al entrar y navegar por el sitio, ya que accedió directamente a la oferta, sin revisar la página de inicio a cabalidad, como lo debe hacer cualquier consumidor responsable.
- En el anexo fotográfico que sirve de sustento al acta del Sernac, que rola a fojas 11, se puede verificar claramente la disponibilidad o cantidad de vuelos disponibles a Madrid, mediante la frase "500 vuelos en oferta a Madrid desde Santiago de Chile con precio bajo garantizado". Por lo tanto, la Ministro de Fe que certificó que los stocks no eran informados en la página, omitió el hecho de que tanto en el "footer" de la página de inicio como en el encabezado de cada página en particular de la oferta seleccionada por el consumidor, se informa claramente la cantidad, inventario o existencias de productos en oferta.
- Respecto a los fundamentos de derecho, manifiesta que la denunciada cumplió con su deber de informar veraz y oportunamente tanto la hipótesis genérica del artículo 3º inciso 1º letra b) como el artículo 35, ambos de la Ley 19.496. Concluye asimismo, respecto del artículo 23 del mismo cuerpo legal,

que dicha norma no es aplicable a una denuncia que no tenga como antecedente particular y preciso un caso concreto en el cual se cause menoscabo real a un consumidor.

3.- La parte denunciante acompañó a fojas 7 y siguientes Acta Ministro de Fe en la cual Judith Naomi Fraczinet Cristi certifica que el 30 de mayo de 2016, siendo las 17:17 horas, ingresó a la página web del proveedor Despegar, constatando respecto del vuelo a Madrid que no se informaba el stock disponible. Dicha acta contiene un anexo con impresiones de pantalla obtenidas en el momento de la constatación de los hechos, en el que aparece, dentro de la oferta de "Vuelos a Madrid", la frase "500 vuelos en oferta a Madrid desde Santiago de Chile con precio bajo garantizado".

4.- La parte denunciada acompañó a fojas 54 y siguientes una Guía de Alcances Jurídicos de la Ley 19.496 para Agencias de Viajes y Aerolíneas elaborado por el Sernac, el que señala en el número IV que los proveedores tienen el deber de informar el stock de pasajes aéreos ofrecidos dentro de una promoción u oferta con el objeto de dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 35 de la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

5.- Que a fojas 73 y 74 la parte del Sernac presentó el testimonio de Judith Naomi Fraczinet Cristi, quien manifestó que en su calidad de Ministro de Fe ingresó a la página de Despegar, simulando la compra de un viaje a Madrid, percatándose que no se informaba el stock disponible; que ingresó una sola vez a dicha página web; que dice 500 en general, pero no señala cuánto stock disponible hay para la fecha y horario elegidos.

6.- Que el sentenciador ha arribado a las siguientes conclusiones:

-Que efectivamente, Despegar.com, en el marco del Cyberday celebrado el 30, 31 de mayo y 1º de junio de 2016, publicó distintas ofertas de vuelo, entre ellas, uno a Madrid.

- Que una Ministra de Fe del Sernac ingresó a la página con fecha 30 de mayo de 2016, simulando la compra de un viaje a Madrid, consignando en el acta que el proveedor no señalaba el stock disponible.

- Sin embargo, omite exponer que al ingresar a la oferta materia de esta denuncia, es decir el vuelo a Madrid, se señala al principio de dicha página y en letra perfectamente legible, "500 vuelos en oferta a Madrid desde Santiago de Chile con precio bajo garantizado".

- Manifiesta la Ministro de Fe, en su declaración, que si bien es cierto se señala que hay disponibles 500 vuelos, no se especifica cuánto stock disponible hay para la fecha y horario seleccionados.

- Que respecto a este punto, estima el Tribunal que www.despegar.com cumplió con su obligación de informar el stock disponible para dicha oferta, dando cumplimiento a la Ley 19.496 y a la Guía de Alcances Jurídicos de dicho cuerpo legal, para las Agencias de Viaje y Aerolíneas, que se encuentra adjuntado a fojas 54.

7.- Que en consecuencia, el sentenciador, apreciando según las reglas de la sana crítica, los antecedentes precedentemente expuestos, junto a los demás de autos, concluye que Despegar.com no infringió la Ley 19.496, toda vez que señaló el stock disponible para el "Vuelo a Madrid", razón por la cual no hará lugar a la denuncia de autos.

Y atendido lo dispuesto en los artículos 1 y 13 de la Ley 15.231 Orgánica de los Juzgados de Policía Local; 14, 17 y 23 de la Ley 18.287 de Procedimiento ante los mismos; y, Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

SE DECLARA

Que no ha lugar a la denuncia interpuesta en lo principal del escrito de fojas 18 por el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR** contra **DESPEGAR.COM CHILE SPA**, antes individualizados, sin costas.

ANÓTESE Y NOTIFÍQUESE.

ROL 27.294-11-2016

Dictada por el Juez Titular: **DON JUAN ENRIQUE PÉREZ BASSI.**

Secretaria Titular: **DOÑA ANA MARÍA PALMA VERGARA.**

C.A. de Santiago

Santiago, dos de agosto de dos mil diecisiete.

A fojas 126 y 127, téngase presente.

Vistos:

Atendido el mérito de los antecedentes, **se confirma** la sentencia apelada de cinco de enero de dos mil diecisiete, escrita a fojas 76 y siguientes.

Regístrese y devuélvase.

NºTrabajo-menores-p.local-404-2017.

Pronunciada por la **Séptima Sala** de la Itma. Corte de Apelaciones de Santiago, presidida por el Ministro señor Javier Aníbal Moya Cuadra e integrada por el Ministro señor Jaime Balmaceda Errázuriz y por la Ministro señora Maritza Villadangos Frankovich. Autoriza el (la) ministro de fe de esta Itma. Corte de Apelaciones de Santiago.

Santiago, dos de agosto de dos mil diecisiete, se notificó por el estado diario la resolución que antecede.

JAVIER ANIBAL MOYA CUADRA
MINISTRO
Fecha: 02/08/2017 12:58:09

JAIME BALMACEDA ERRAZURIZ
MINISTRO
Fecha: 02/08/2017 12:47:46

MARITZA ELENA VILLADANGOS
FRANKOVICH
MINISTRO
Fecha: 02/08/2017 12:53:14

GIGLIOLA DEVOTO SQUADRITTO
MINISTRO DE FE
Fecha: 02/08/2017 13:24:14



Pronunciado por la Séptima Sala de la C.A. de Santiago integrada por los Ministros (as) Javier Anibal Moya C., Jaime Balmaceda E., Maritza Elena Villadangos F. Santiago, dos de agosto de dos mil diecisiete.

En Santiago, a dos de agosto de dos mil diecisiete, notifiqué en Secretaría por el Estado Diario la resolución precedente.



BENQBZKPXW

Este documento tiene firma electrónica y su origen puede ser validado en <http://verificadoc.pjud.cl> o en la tramitación de la causa.
Durante el período del 14 de mayo de 2017 al 13 de agosto de 2017, la hora visualizada corresponde al horario de invierno establecido en Chile Continental. Para la Región de Magallanes y Antártica Chilena sumar una hora. Para Chile Insular Occidental, Isla de Pascua e Islas Salas y Gómez restar 2 horas.

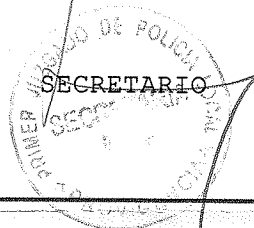
MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA
PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL
PEDRO DE VALDIVIA 706

PROVIDENCIA, 2 de OCTUBRE de 2017

- 3 OCT 2017

Notifico a Ud. que en el proceso N° 027294-11-2016 se ha dictado con fecha , 02/10/2017 la siguiente resolución :

CÚMPLASE.



MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA
PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL
PEDRO DE VALDIVIA 706
clasificador 43 correo 9

ROL N°027294-11-2016
CERTIFICADA N°

SEÑOR

DON(A)

APODERADO DE

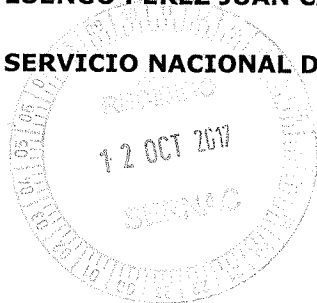
Calle **TEATINOS**

Block

Villa

004172
LUENGO PEREZ JUAN CARLOS

SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR



N°333

Comuna de **SANTIAGO**



Casa/Dpto. **PISO 2**

