

Cerrillos, catorce de septiembre de dos mil quince.
Rol 43.116/AA

VISTOS:

PRIMERO: Que a fojas 1 y siguientes don **MANUEL ARTURO GONZÁLEZ HERNÁNDEZ**, Ingeniero en redes, domiciliado en avenida Fernández Albano N° 2538, comuna de Cerrillos, interpuso denuncia por infracción a la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en contra del proveedor **DESPEGAR.COM**, empresa representada por la administradora del local o jefe de oficina **DIRK DUSAN ZANDEE MEDOVIC**, ingeniero civil, ambos domiciliados en calle Luis Thayer Ojeda N° 086, tercer piso, de la comuna de Providencia, conforme a la escritura pública que se acompañó a fojas 21; y además, en el primer otrosí de fojas 1 presentó demanda civil de indemnización de perjuicios en contra del mismo proveedor, solicitando por concepto de daño emergente el cobro injustificado de estadía pagada correspondiente a \$ USS 678, más intereses, reajustes y costas.

Fundó su presentación en que el día 26 de diciembre de 2013, contactó por vía telefónica a la empresa Despegar.com, para la adquisición de una estadía en la ciudad de Sao Paulo y Río de Janeiro para el mes de junio de 2014, individualizando dichas ventas con los números 25833047 y 25832963. Indicó que durante la venta en el sitio web, al ingresar en la sección hoteles en Sao Paulo, la primera oferta que apareció fue la "Pousada Tia Gloria", supuestamente en Sao Paulo, lo que habría sido ratificado por la vendedora tras preguntarle por ese aspecto en diversas oportunidades. Que asimismo le habría entregado las condiciones de pago en reiteradas oportunidades, indicándole que "dicha cancelación del pasaje es en hotel y nunca deja de manifiesto que es antes". Sostuvo que al revisar las confirmaciones de reserva se percató que dicho hostel quedaba en el pueblo de Morro de Sao Paulo, que se encuentra al norte de Brasil y no en la ciudad de Sao Paulo, como lo había solicitado. Agregó que el mismo día solicitó la cancelación de dicha reserva ante lo cual la denunciada se habría negado. Asimismo con fecha 27 de diciembre de 2013 envió un mail al área de "solucionesdespegar@despegar.com", invocando el artículo 3° bis de la ley N° 19.496 de los Derechos del Consumidor, no obteniendo respuesta al respecto, por lo que solicitó mediación ante el Servicio Nacional del Consumidor, la que tampoco le fue favorable.

Que a fojas 20 consta haberse notificado la demanda.

SEGUNDO: Que a fojas 56 y 57 se celebró el comparendo de contestación y prueba con la asistencia de ambas partes. Que en dicha oportunidad procesal, la denunciada y demandada, representada – conforme a la escritura pública de mandato que se acompañó a fojas 21 - por la abogada doña **Ximena Castillo Faura**, domiciliada en calle **Miraflores N° 130, piso 15, de la comuna de Santiago**, contestó por escrito la denuncia y demanda a fojas 31 a la 35, señalando que de acuerdo con una grabación de la conversación telefónica sostenida entre el denunciante y la agente de la empresa, aparece con toda claridad que quien solicitó cotización y reserva de alojamiento en la pousada fue el propio denunciante, y la agente en cuestión se limitó a actuar según las peticiones que le iba formulando el interesado durante el curso de esa conversación. Que en

todo momento sostuvo que el destino era la "Pousada Tía Gloria" ubicada en "Morro de Sao Paulo", debidamente informada en la página web como ubicada en "Morro de Sao Paulo", Brasil.

Que a fin de acreditar aquello, acompañó a fojas 32 una imagen del sitio web donde se puede ver incluso un mapa con la marca ubicada en Morro de Sao Paulo. Asimismo indicó que en la grabación el denunciante dejó muy claro haber visitado, antes de comunicarse telefónicamente para hacer la reserva, por lo que se infiere que en todo momento tuvo a su disposición la información para poder definir su destino, bastando únicamente que cumpliera con su deber de informarse responsablemente. Agregó que la agente que atendió al usuario y que lo asistió en sus reservas, antes de tomarlas, en específico antes de tomar aquella que es materia de discusión en esta causa, se ocupó de cerciorarse de cuáles eran los requerimientos de la reserva efectuando al denunciante las correspondientes consultas.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

EN CUANTO A LO INFRACCIONAL:

TERCERO: Que las partes han controvertido sustancialmente sus dichos, señalando el denunciante a fojas 1 y siguientes que la empresa habría incurrido en una infracción a la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, toda vez que con fecha 26 de diciembre de 2013 se habría contactado telefónicamente con la denunciada para la adquisición de una estadía en las ciudades de Sao Paulo y Rio de Janeiro para el mes de junio de 2014. Señaló que al ingresar a la sección hoteles en Sao Paulo, la primera oferta que apareció es "La Pousada Tía Gloria", supuestamente en la ciudad de Sao Paulo, lo que habría sido ratificado por la vendedora tras preguntarle por ese aspecto en diversas oportunidades.

Sin embargo, agrega, al revisar las confirmaciones de reserva se habría percatado que dicho hostel quedaba en el pueblo de Morro de Sao Paulo, que se encuentra al norte de Brasil y no en la ciudad de Sao Paulo, como lo habría solicitado. Indicó que al exigir la cancelación de dicha reserva, la denunciada se habría negado.

Que, por su parte, la empresa Despegar.com contravirtió los dichos sostenidos por el denunciante, señalando que de acuerdo con una grabación de la conversación telefónica sostenida con don Manuel Arturo González Hernández y la agente de Despegar.com, aparece que quien solicitó la cotización y reserva de alojamiento en dicha posada fue el propio denunciante, quien en todo momento indicó que el destino era "La Pousada Tía Gloria" ubicada en Morro de Sao Paulo. Agregó que dicha información se encontraba disponible en la página web al momento de elegir el destino, bastando con que el usuario hubiera cumplido con su deber de informarse responsablemente. Que de acuerdo con lo antes expuesto la controversia se reduce a determinar y constatar la situación de hecho planteada por las partes, esto es, si efectivamente el consumidor al momento de efectuar la reserva, fue informado erróneamente o no por la agente de Despegar.com sobre la ubicación de "La Pousada Tía Gloria", habiéndosele ratificado en diversas oportunidades de que ésta quedaba en la ciudad de Sao Paulo, y no en el pueblo Morro de Sao Paulo, donde efectivamente se encuentra emplazada.

CUARTO: Que la parte de Manuel Arturo González Hernández con el fin de acreditar sus dichos acompañó como prueba documental los siguientes documentos: (1) Correos electrónicos sostenidos entre el usuario y la empresa de fecha 24 y 25 de febrero de 2014, referidos al reclamo planteado por el primero y la respuesta del proveedor, los que rolan de fojas 9 a la 15 vuelta; (2) Copia del estado de cuenta internacional Mastercard del Banco Security a nombre del denunciante, en el que es posible evidenciar el cargo de la reserva de "La Pousada Tía Gloria", el que rola a fojas 7; (3) Respuesta enviada por Despegar.com al denunciante sobre el reclamo N° 7377934, interpuesto por el usuario ante el Servicio Nacional del Consumidor, el que rola a fojas 8.

Debe señalarse que los bouchers de reserva a que hace referencia el segundo otrosí de la demanda, no obran en estos autos. En lo que dice relación con la grabación telefónica acompañada también en dicha presentación, debe dejarse establecido que a fojas 71 se celebró la audiencia de escucha de grabación de CD, con la comparecencia de la parte demandada y en rebeldía de la demandante, quien fue justamente quien acompañó este medio de prueba. Que en dicha oportunidad la empresa Despegar.com solicitó que ante la ausencia de la contraria y la imposibilidad de rendir la prueba para la cual fue decretada la audiencia, el Tribunal diera curso a los autos para efectos de dictar sentencia, resolviéndose a dicha presentación con la providencia "Téngase presente. Certifíquese la rebeldía. AUTOS PARA FALLO". Que de lo anterior fluye que la grabación acompañada al segundo otrosí de la demanda no podrá ser considerada como medio de prueba en estos autos. Que a mayor abundamiento, la resolución antes transcrita no fue impugnada por las partes litigantes.

QUINTO: Que la parte denunciada, con el fin de acreditar sus dichos acompañó los siguientes documentos: (1) Copia de los términos de las condiciones generales de compra dispuestos por Despegar.com en su sitio web, los que rolan de fojas 36 a la 39; (2) Documentos consistentes en imágenes de la página web de la empresa que ilustran las distintas etapas previas a la compra en la página Despegar.com de "La Pousada Tía Gloria", los que rolan a fojas 40 a la 47; y, (3) Copia de los reclamos efectuados por el denunciante ante el SERNAC, y las respuestas enviadas por el proveedor a los mismos, las que rolan de fojas 48 a la 55.

SEXTO: Que el artículo 1698 del Código Civil dispone lo siguiente: *"Incumbe probar las obligaciones o su extinción al que alega aquéllas o ésta"*. Que analizados los antecedentes que obran en estos autos, y teniendo en consideración que la denuncia trata de una cuestión de hecho difícilmente acreditable en el caso concreto a través de documentos, pues la supuesta infracción se habría verificado durante una conversación sostenida por las partes, este sentenciador no se ha podido formar convicción acerca de la supuesta infracción que se reclama, más si se tiene en consideración que las partes contrvirtieron sustancialmente sus respectivos dichos. Que asimismo debe clarificarse que si bien el denunciante acompañó al proceso la grabación de la conversación telefónica, en la que supuestamente se habría constatado la infracción, lo cierto es que tras haberse dejado sin efecto en dos ocasiones las audiencias destinadas a oír ese medio de prueba, en la última de ellas que rola a fojas 41, quedó establecido que por no contarse con la presencia de la

parte denunciante, dicha prueba no podía rendirse, por lo que se decretó directamente que los autos pasaran a fallo. Que, por lo tanto, no existiendo antecedentes suficientes que acrediten los hechos fundantes de la denuncia, no es posible establecer la existencia de la infracción que el actor contravencional le ha pretendido imputar a la empresa Despegar.com, por lo que se procederá a rechazar la denuncia de autos.

EN CUANTO A LA ACCION CIVIL:

SÉPTIMO: Que de acuerdo a lo establecido en los considerandos anteriores, se rechazará la demanda civil, por carecer de fundamento infraccional.

POR ESTAS CONSIDERACIONES Y TENIENDO PRESENTE LO DISPUESTO EN LAS LEYES N°s 18.287 y 19.496 SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES, SE RESUELVE:

- A) Que se rechazan tanto la denuncia como la demanda civil, según lo razonado en los motivos tres al siete de esta sentencia.
- B) Que no ha lugar a la solicitud de condenar en costas al denunciante por estimarse que el usuario tuvo motivo plausible para litigar. Rol 43.116/AA

ANOTESE, DEJESE COPIA Y NOTIFIQUESE A LAS PARTES POR CARTA CERTIFICADA.

DICTADA POR DON JUAN JOSÉ CORREA GONZÁLEZ, JUEZ TITULAR.


AUTORIZA LA SECRETARIA (S) DOÑA CAROLINA VALEBENITO NEGRI.