

Puente Alto, quince de Septiembre del dos mil quince.

Vistos y teniendo presente:

1º) Que a fojas 47 SEBASTIAN ALEJANDRO CARRASCO ESCOBAR, técnico jurídico, domiciliado en Pasaje Cardenal Fresno N° 780, Puente Alto, formuló una denuncia, ante el Juzgado de Policía Local de Providencia, la que fue remitida a este tribunal por declaración de incompetencia según resolución de fecha 26 de mayo de 2015, en contra de la sociedad DESPEGAR.COM CHILE SPA., representada por Dirk Dusan Zandee Medovic, ambos con domicilio en Luis Thayer Ojeda N° 086, tercer piso, Providencia, fundada en que el día 29 de Noviembre de 2014 compró un paquete turístico a Punta Cana por un monto total de \$1.164.635, cifra que pago con dos tarjetas de crédito. La suma de \$864.659 con tarjeta Master Card del Banco Estado en 12 cuotas, compra que se realizaba con intereses liquidos por la entidad bancaria y los restantes \$299.976 los cargó a su tarjeta Visa del mismo banco en 3 cuotas sin interés, agrega que al no tener cupo suficiente en su tarjeta Master Card la compra fue rechazada, por lo que realizó el pago de inmediato con otra tarjeta, pero que al llegar a la página de pago se percató que las opciones de pago no aparecían con ningún tipo de banco con los cuales Despegar.Com tenía o tiene convenio de compra sin interés. Persistió en la compra de 12 cuotas con su tarjeta Visa por un monto de \$796.920 y ya que le ofrecían compra sin interés, el cargo menor que en su oportunidad era de 3 cuotas sin interés lo realizó en 6 cuotas por un monto de \$367.715, considerando que el valor se incrementó en esa oportunidad por el primer intento de compra, donde el monto original era de \$299.976. Posteriormente al llegar el cobro de sus tarjetas, venía el cobro con intereses ante lo cual llamó a la empresa para que corrigiera esa situación, ya que la compra le fue ofrecida sin intereses, por último señala que nunca le enviaron el comprobante de la compra definitiva, sino que le enviaron confirmación parcial de la compra la que sólo contiene información de lo que intentó comprar en la primera oportunidad;

2º) Que a fojas 61 y siguientes la denunciada, a través de su apoderado judicial, señaló que efectivamente cuando el querellante trato de pagar con una de sus dos tarjetas de crédito, el pago resultó rechazado por falta de cupo, agregando que ello es de vital importancia para explicar el problema, debido a que las tarifas que la empresa informa a través de su página web son las que las empresas o prestadores finales le entregan para cada uno de sus productos o servicios, que la dinámica del comercio electrónico implica que estos precios o tarifas pueden y van cambiando de manera constante. En el caso particular el actor no terminó de realizar la compra que había elegido en un momento dado y no por responsabilidad de su representada, sino por la falta de cupo suficiente en su tarjeta de crédito, agrega que su representada no puede ser responsable del cupo disponible

03 AGO 2015
 CUARTEL 37
 PUENTE ALTO

de una tarjeta de crédito de un consumidor, que además el actor incurre en un evidente error en su alegación señalando que el pago por el monto mayor lo imputó a su tarjeta Master Card del Banco Estado cargo que fue rechazado y que el saldo menor lo imputó a su tarjeta Visa del mismo banco, luego indica que volvió a intentar el pago pero cargando el monto mayor a su tarjeta Visa, por lo que parece lógico que ambos montos aparezcan facturados en la misma tarjeta Visa, pero en los documentos acompañados por el actor ambos cargos aparecen incorporados a la tarjeta Master Card, siendo ambos cargos realizados el 30 de noviembre de 2014 y por último que se le envió confirmación de su compra, junto a los ticket o pasajes y voucher del hotel;

3º) Que es un hecho de la causa, reconocido por el propio denunciante, que los cargos a pagar con el medio de pago elegido, esto es tarjeta Master Card por el monto de \$864.659 en 12 cuotas, tenía un interés liquidado y aplicado por la entidad bancaria emisora de la tarjeta, por lo que éste resulta un hecho no discutido. Que además la tarjeta de crédito Visa del Banco Estado cubriría un pago de 3 cuotas sin interés por el monto menor, pero el denunciante señala que finalmente lo realizó en 6 cuotas por un monto de \$367.715 en su segundo intento de compra;

4º) Que corresponde dilucidar si en esta situación se dan los presupuestos de la publicidad engañosa. A este respecto, cabe señalar que la publicidad engañosa requiere de tres requisitos, a saber, que el proveedor emita un mensaje de tipo publicitario, que a través del mismo se hubiere inducido a error respecto, sea, de la idoneidad del servicio para los fines que se pretende satisfacer y que se haya atribuido en forma explícita por el anunciante o bien sea de las características relevantes del servicio destacadas por el anunciante y finalmente, que el proveedor supiera o al menos debiera saber del engaño;

5º) Que, conforme a lo señalado, en el caso de autos la publicidad no es demostrable puesto que la información que se requiere para su verificación es incompleta e insuficiente, lo que descarta la posibilidad de ser inductiva a error o engaño, menos si se considera que el primer intento de compra fue rechazado por causas ajenas al oferente y según consta a fojas 6, la denunciada junto con informar que el primer intento de compra fue rechazado, señaló que le era imposible garantizar el servicio y la tarifa seleccionada hasta que el pago no se encontrara acreditado. Tampoco se cumple con el requisito de que el proveedor supiera o al menos debiera saber del engaño, ya que las condiciones que informa son las que las empresas o prestadores finales, le entregan para sus productos o servicios, es decir, en este caso es el emisor de la tarjeta de crédito quien establece las condiciones finales de la compra con dicho medio de pago, por lo que no resulta procedente acoger la denuncia referida en el considerando primero de esta sentencia;

95

6°) Que, a mayor abundamiento consta de los documentos agregados a fojas 72 y siguientes, los cargos a pagar con las tarjetas de crédito y copia de confirmación de compra en la que se contenían los ticket o pasajes y voucher de hospedaje;

Por estas consideraciones y teniendo presente, además, los principios generales de la prueba y lo que disponen los artículos 1.698 del Código Civil, 14 y 17 de la Ley 18.287 y 50 y siguientes de la Ley 19.946, se declara:

Que no ha lugar a la denuncia de fojas 1. No se condena en costas al denunciante, por estimarse que tuvo motivos plausibles para litigar.

Anótese.

Notifíquese por carta certificada y ARCHÍVENSE los autos en su oportunidad.

Regístrese.

Ejecutoriado que sea este fallo, remítase copia autorizada de él al SERNAC.

Rol 524.902-8.-

Dictada por don José Miguel Verdugo Gajardo, Juez Titular del Primer Juzgado de Policía Local de Puente Alto.

CERTIFICO: Que esta sentencia definitiva es copia fiel de su original que he tenido a la vista y se encuentra ejecutoriado.

Puente Alto, 30 NOV 19

EL SECRETARIO

