

Providencia, a cuatro de mayo de dos mil quince.



**VISTOS:**

La denuncia interpuesta en lo principal de la presentación de fojas 34 y siguientes, y declaración de fojas 43 y 44, formuladas por **FRANCISCO ELIAS FLORES**, comerciante, domiciliado en San Juan de Luz 4186, departamento 210, Providencia, en contra de **BOOKING.COM**, representada por Isabel Maier, ambos domiciliados en avenida Vitacura 2670, piso 5°, oficina 502, Las Condes, por infracción a los artículos 3° letra e), 12, 23 y 43 de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

Fundamenta su denuncia exponiendo que el día 31 de diciembre de 2013, reservó mediante la página [www.booking.com](http://www.booking.com) una habitación matrimonial en el Hotel Posadas, ubicado en calle Bolívar 1949, Ciudad de Posadas, Provincia de Misiones, Argentina, para los días comprendidos entre el 25 y 29 de enero de 2014, por la suma de USD 239,40.-, ingresó como garantía de esta reserva los datos de su tarjeta de crédito Visa del Banco Patagonia. Que por motivos de fuerza mayor, tuvo que hacer una modificación a su reserva, el día 24 de enero se comunicó telefónicamente con personal del hotel a fin de reducir su estadía a las dos últimas noches. Agrega que, por un error involuntario replicó casi simultáneamente la misma reserva, generándose dos códigos distintos, de esto sólo se dio cuenta cuando le cargan una doble multa en su tarjeta de crédito, supuestamente por no haberse presentado a una de las reservas y respecto de la otra, porque la modificación a la reserva la tomaron como una "cancelación"; en consecuencia, le cargan, no una vez, sino dos veces la multa, la que ascendió a la suma total de 938 pesos argentinos. Añade que sí hizo uso de una de las reservas pero con la modificación señalada, que pagó el servicio con dinero en efectivo en el mismo hotel, al momento de hacer el check in, sin embargo, de mala fe el hotel le carga la multa dos veces a su tarjeta de crédito que entregó sólo como garantía de reserva. Luego de múltiples llamados, el hotel reconoce que por error cargó la multa dos veces, ofreciéndole una nueva reserva, es decir, hospedarlo sin costo, lo que no aceptó.

La demanda de indemnización de perjuicios deducida en el primer otrosí de fojas 34 y siguientes, complementada a fojas 43, por **FRANCISCO ELIAS FLORES** en contra de **BOOKING.COM**, ambos ya individualizados, por los mismos hechos antes expuestos, los que da por expresamente reproducidos. Solicita que se le

indemnice el daño material representado por los gastos en que debió incurrir y todo aquello que ha dejado de percibir a consecuencia del hecho denunciado, como las innumerables llamadas telefónicas, correos electrónicos, uso de redes sociales y gasto en internet y energía eléctrica, la multa cobrada, gastos asociados a su tarjeta de crédito, etc., lo que avalúa en la suma de \$102.812.-; y como daño moral, pide \$500.000.- por las molestias ocasionadas, tiempo perdido, amén de la atención descortés recibida de parte de la denunciada, todo ello, más reajustes, intereses y costas.

A fojas 56, la parte de **Booking.com Chile SpA**, representada por Jorge Martín Díaz, Jorge Carraha Chahuán y Felipe Larraín Tejeda, abogados, domiciliados en avenida Apoquindo 3721, piso 14°, Las Condes, prestan declaración por escrito, señalan que los cobros realizados por el Hotel Posadas se ajustan a las políticas de dicho hotel sobre cobro de reservas ante cancelaciones y situaciones de "no-show", por lo que el hotel no cometió infracción a la Ley 19.496. El propio denunciante reconoce que efectuó dos reservas idénticas en el Hotel Posadas para los días comprendidos entre el 25 y el 29 de enero de 2014, la primera reserva se registró mediante el N°371791632 y la segunda bajo el N°461082626, independiente del motivo que haya realizado dos reservas, si fue por error o voluntariamente, el hecho es que ambas quedaron registradas y confirmadas, es absurdo pensar que Booking.com anule una, cada vez que alguien realiza dos reservas iguales, ya que es perfectamente posible que el usuario realmente requiera todas. Que efectivamente el denunciante canceló la reserva N°461082626 respecto de los días 25 y 26, pero lo hizo con menos de dos días de anticipación, por lo que de acuerdo a las políticas de cancelación fijadas por el hotel y dadas a conocer oportunamente al denunciante, se procede al cobro total de la primera noche de la reserva. Por su parte, la reserva N°371791632 nunca fue cancelada, y como el denunciante no se presentó el 25 de enero, fecha convenida, el hotel procede al cobro total de la primera noche. En cuanto al ofrecimiento realizado por el mismo hotel al huésped, el proveedor comúnmente adopta una actitud conciliadora y condescendiente justamente porque su objetivo es ofrecer un buen servicio y entregar una experiencia agradable, lo que no implica que el usuario tenga efectivamente la razón, por lo que resulta irrelevante si el hotel le ofreció algún tipo de compensación o disculpa.

La audiencia de contestación y prueba se llevó a efecto con la asistencia de ambas partes, según consta del acta que rola a fojas 76 a 80.

El tribunal llamó a las partes a avenimiento, pero éste no se produjo.

La parte de Booking.com Chile SpA contesta las acciones en lo principal y primer otrosí de fojas 70 y siguientes.

Las pruebas documental y testimonial rendidas en la audiencia.

La tacha formulada en contra de la testigo Lorena Rebolledo Latorre, por las causales N°s. 6 y 7 del artículo 358 del Código de Procedimiento Civil.

La absolución de posiciones de fojas 84 y 85.

La denuncia interpuesta en lo principal de la presentación de fojas 142 y siguientes, rectificadas a fojas 194, por Juan Carlos Luengo Pérez, abogado, Director Regional Metropolitano (S) del **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, y en su representación, ambos domiciliados para estos efectos en calle Teatinos 333, piso 2°, Santiago, en contra de **BOOKING.COM SpA**, representado legalmente por Isabel Maier, senior account manager, ambos domiciliados en avenida Vitacura 2939, oficina 502, Las Condes, por infracción a los artículos 12, 18 y 23, en relación al artículo 43, todos de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

Fundamenta la denuncia exponiendo que ese Servicio ha tomado conocimiento a partir del reclamo efectuado por Francisco Elías Flores, que el día 31 de diciembre de 2013, realizó una reserva en la página web de Booking.com, de una habitación matrimonial en el Hotel Posadas, Ciudad de Posadas, Argentina, para el alojamiento de él y de su novia, para los días 25 al 29 de enero de 2014, por un costo de US\$239,40.-, y respecto del cual se le otorga el número de reserva 461082626 y el código Pin 0871. Por motivos de fuerza mayor, el consumidor realizó una modificación de la reserva, acotándola para los días 27 y 28 de enero, el proveedor entendió tal acción como una cancelación de la reserva, cargándole una multa a su tarjeta de crédito del Banco Patagonia. El Hotel Posadas de mala fe hizo mal uso de los datos proporcionados por el consumidor a Booking.com, a pesar que ésta última asegura el secreto de los datos bancarios, ya que aplicó una multa por una modificación y además, duplicó el valor de la multa por una reserva desconocida para el consumidor, de la cual sólo se enteró vía correo electrónico el 10 de febrero de 2014.

La audiencia de contestación y prueba se llevó a efecto con la asistencia de la parte de Sernac y de Booking.com SpA, según consta del acta que rola a fojas 234 y siguiente.

La parte de Booking.com SpA contesta por escrito la denuncia en lo principal de la presentación de fojas 228.

La objeción de documentos de fojas 236.

La acumulación de autos decretada a fojas 243.

### **CONSIDERANDO Y TENIENDO PRESENTE:**

#### **Sobre la tacha:**

1.- Que Lorena Rebolledo Latorre señala ser novia de Francisco Elias Flores, viven en el mismo domicilio y alojó junto al denunciante en el Hotel Posadas, por lo que su condición se aproxima más a la de parte que testigo, por lo que el tribunal deberá acoger la tacha formulada en su contra.

#### **En materia infraccional:**

2.- Que, como se ha visto, Francisco Elias Flores reconoce haber efectuado dos reservas consecutivas sin haberse percatado de aquello, recibiendo dos confirmaciones con códigos de reserva distintos. También reconoce que cambió la fecha de la reserva, reduciendo su estadía en el hotel, esto lo hizo el día antes de su fecha de ingreso de la reserva.

3.- Que, a fojas uno a 6, el propio denunciante acompaña los correos electrónicos enviados por Booking.com confirmando ambas reservas, en los mismos aparecen las condiciones de cancelación: "Si cancelas la reserva hasta 2 días antes de la fecha de llegada, el establecimiento no efectuará cargos. Si cancelas la reserva fuera de plazo o no te presentas, el establecimiento cargará el 100% de la primera noche". "Cargos de cancelación hora local del hotel: Hasta 22 de enero de 2014 23:59 (Posadas): USD 0. Desde 23 de enero de 2014 00:00 (Posadas): USD 59,85".

4.- Que, el denunciante reconoce haber modificado su reserva el día 24 de enero, día anterior a la fecha fijada en su reserva, por lo que corresponde, de acuerdo a las estipulaciones del contrato, aplicar la multa por cancelación; de la misma forma, existe consenso respecto a la existencia de una segunda reserva, la que nunca fue anulada por el cliente, por lo que también, a juicio de este tribunal, la multa impuesta por este segundo concepto resulta aplicable al caso en estudio.

5.- Que, en consecuencia y atendido lo antes expuesto este Tribunal concluye que no se acreditó infracción atribuible a la denunciada, por lo que en definitiva no se acogerán las acciones infraccionales de autos.

**En materia civil:**

6.- Que, la conclusión a la que se llega en el considerando precedente priva de fundamento a la acción civil interpuesta, que tenía su base en las denuncias a las que se refieren los números anteriores,

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

**SE DECLARA:**

- A. Que se acoge la tacha opuesta en contra de Lorena Rebolledo Latorre.
- B. Que no se hace lugar a la denuncia ni a la demanda de indemnización de perjuicios deducidas en lo principal y primer otrosí de fojas 34 y siguientes.
- C. Que se rechaza la denuncia interpuesta en lo principal de la presentación de fojas 142 y siguientes, rectificadas a fojas 194.

**ANÓTESE Y NOTIFÍQUESE**

**ROL N°31.167-7-2014**

Dictado por la Juez Titular, **Carlota Martínez Campomanes**

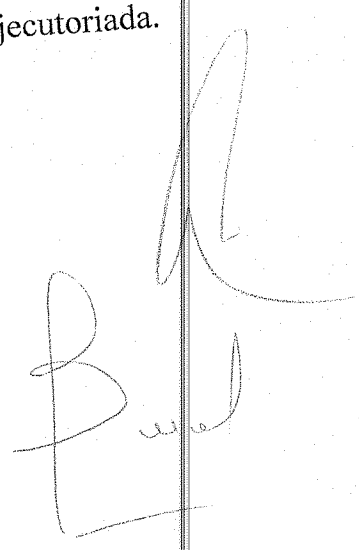
Secretaria Titular, **María Isabel Brandi Walsen.**




Providencia a veintinueve de mayo de dos mil quince.

**VISTOS:**

Certifíquese si la sentencia de autos se encuentra firme y ejecutoriada.  
Rol N°31.167-07-2014.-



**CERTIFICO:** Que, en contra de la sentencia de fojas 245 y siguientes de fecha 04 de Mayo de 2015, no existe ningún recurso pendiente en su contra y el plazo para interponerlo se encuentra vencido, encontrándose ejecutoriada dicha sentencia. Prov. 29 de Mayo de 2015



**Silvana Costa Moreno**  
**Secretaria Subrogante**

