

Providencia, a seis de julio dos mil quince

VISTOS

La denuncia deducida en lo principal del escrito de fojas 15 ante el Segundo Juzgado de Policía Local de Providencia por **JORGE LAVANDERO MASSON**, ingeniero agrónomo, domiciliado en Compañía 1389, departamento 44, Santiago, contra **DESPEGAR.COM CHILE S.A.** representada por Dirk Zandee, ignora segundo apellido, profesión u oficio, con domicilio en Luis Thayer Ojeda 86, piso 3, Providencia, por infracción a la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

Fundamenta su denuncia señalando que con fecha 26 de enero de 2014 compró dos pasajes aéreos para viajar con su cónyuge durante los meses de junio y julio a Europa a través de la página web de Despegar.Com. Que el viaje constaba de tres tramos; Santiago-Amsterdam, Estambul- Paris, y Paris-Santiago. Que la página web de la denunciada le mostró diversas alternativas de tramos mediante un calendario que se desplegaba en la pantalla mostrando los meses solicitados, correspondientes a junio y julio del año 2014.

Agrega que en los dos primeros tramos se mantuvo de manera automática el despliegue del calendario en los meses en que se realizaría el viaje, sin embargo, cuando pidió el tercer tramo, Paris-Santiago, la página varió de manera automática, desplegando los meses de julio y agosto, induciéndolo a error, ya que pensando que marcaba el mes de julio, aparecía el mes de agosto.

Señala que el día 29 de enero de 2014 recibió por correo electrónico la factura por la compra de dos pasajes por un monto de \$2.237.593 (dos millones doscientos treinta y siete mil quinientos noventa y tres pesos) el que contemplaba los tres tramos del viaje antes mencionado. Hace presente que sólo recibió la factura, pero no los pasajes, por lo que debió llamar a la línea aérea para obtener los tickets, pudiendo revisarlos recién al día siguiente. Que en dicho momento se percató que había un error en la fecha de regreso del último tramo del viaje. Que inmediatamente se comunicó con el call

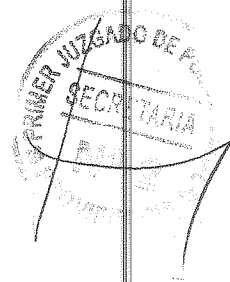


center de la denunciada, solicitándole el cambio del ticket para el día 31 de julio de 2014, obteniendo como respuesta que no había problema, pero que se le cobraría un cargo por dicho cambio. Que ante tal respuesta, y no aceptando tal cobro, presentó un reclamo ante el Sernac. Que el 20 de febrero de 2014, Despegar.com respondió el citado reclamo a través de un correo electrónico, ofreciéndole la devolución de una parte del costo pagado por él, equivalente a la suma de \$1.828.062 (un millón ochocientos veintiocho mil sesenta y dos pesos), rebajando por cargos atribuidos a multas y comisiones la suma de \$409.531 (cuatrocientos nueve mil quinientos treinta y un pesos), cobro que califica de abusivo, desproporcionado y totalmente inaceptable, considerando que adquirió los pasajes con más de cinco meses de anticipación y solicitó el cambio de fecha a los seis días de efectuada la compra de los mismos. Que atendido que no aceptó la propuesta ofrecida por la denunciada, solicitó la anulación de la venta, la cual fue rechazada por ésta última.

Enuncia las disposiciones que DESPEGAR.COM ha infringido, entre otros, artículos 3 letra b) y e), 3 bis y 12 A de la Ley 19.496. Por todo lo anterior, solicita se condene a la denunciada a la devolución íntegra de los dos pasajes contratados por intermedio de la línea aérea Air France equivalentes a la suma de \$2.237.593 (dos millones doscientos treinta y siete mil quinientos noventa y tres pesos), la comisión ascendente a la suma de \$138.000 (ciento treinta y ocho mil pesos) aproximadamente, más los intereses originados desde el pago hasta la fecha de reintegro efectivo de dichos dineros, condenando asimismo a la denunciada al máximo de las multas señaladas en el artículo 24 de la Ley 19.496, con costas.

Respecto a la solicitud formulada por el denunciante referente a la devolución del valor de los pasajes aéreos y respectivos intereses individualizados precedentemente, el sentenciador no hará lugar a dicha solicitud, al no haberse interpuesto en autos la respectiva acción civil de indemnización de perjuicios.

La aceptación de competencia decretada a fojas 20 de autos.



CONSIDERANDO Y TENIENDO PRESENTE

1.- Que la parte denunciante acompañó los siguientes documentos:

-Correo electrónico enviado por Jorge Lavandero a Manuel Lobos, ejecutivo de despegar.com, con fecha 31 de enero de 2014 informándole del error en la fecha de regreso desde Paris a Santiago, del cual se percató al imprimir los pasajes, hace presente que revisó varios veces antes de confirmar sus datos, solicita el cambio de los tickets del tramo Paris-Santiago, respetando la fecha original del 30 de julio de 2014 o más tardar el 31 del mismo mes, rolante a fojas 2.

- A fojas 3 y 4, correos electrónicos enviados por el denunciante a Pilar Ruiz, ejecutiva de la empresa denunciada, los días 5 y 6 de febrero de 2014, adjuntándole imágenes del procedimiento realizado en la página web de la denunciada, indicándole que encontrándose con el calendario desplegado en los meses de junio y julio, al colocar el tercer tramo de su viaje Paris-Santiago, el calendario se cambió solo sin mediar acción alguna, a los meses de julio y agosto.

- Diversos correos electrónicos intercambiados entre Jorge Lavandero y Customer Chile, Despegar.com, entre los días 11 al 21 de febrero de 2014, agregados de fojas 7 a 13, en los cuales la denunciada informa a Lavandero que la regla que aplica la aerolínea para las cancelaciones es sólo permitir devoluciones antes de la fecha original del viaje, con una penalidad de US\$200,00 más US\$50,00 de gastos operativos correspondientes a Despegar.com., que el cargo de servicio abonado al momento de la emisión del ticket no es reembolsable. Agrega esta misma parte en el correo de fojas 11, que en cuanto al reclamo interpuesto por el actor, éste no deriva de un error del sistema de compras y emisión, así como tampoco de deficiencias informacionales, sino de un lamentable error del propio usuario en la selección/digitación de la fecha de regreso, ofreciéndole excepcionalmente en este caso, a fin de no traspasarle los tiempos de espera estipulados en la aerolínea para generar el reintegro del dinero de 30 a 120 días, efectuarle la devolución del valor de la compra con fondos propios. Dentro de los

referidos correos, la denunciada le informa a Lavandero que su reserva ha sido cancelada con fecha 14 de febrero de 2014.

- Factura Electrónica N°661670 emitida por Despegar. com con fecha 29 de enero de 2014 a nombre de Jorge Lavandero por la suma de \$2.237.593 (dos millones doscientos treinta y siete mil quinientos noventa y tres pesos).-

2.- Que la audiencia de contestación y prueba se realizó a fojas 55 y siguiente con la asistencia de ambas partes. En dicho acto, la parte denunciante ratifica la acción interpuesta a fojas 15 y siguientes. La parte de Despegar.com, contesta por escrito agregado a fojas 29 y siguientes.

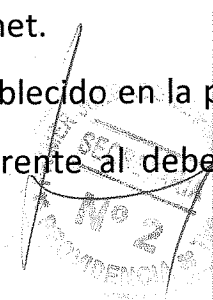
3.- Que el escrito de defensa señala básicamente lo siguiente:

- Que en el caso del comercio electrónico es el propio denunciante el que se autoatiende, eligiendo de entre los múltiples destinos de los que se colocan a disposición en la página de Despegar.com.

- Que en la página de la denunciada se señalan los distintos vuelos, líneas aéreas, horarios y fechas en los que se pueden realizar las correspondientes reservas de vuelos, y es el propio consumidor quien elige de entre las múltiples posibilidades de compra que se colocan a su disposición y que aparecen claramente informadas en dicha página, incurriendo el denunciante en un error que pretende endosar a Despegar. com.

- Que tal como aparece de la descripción de servicios que hace la denunciada en su página web, reafirmados en los Términos y Condiciones informados a todos los consumidores, ha dispuesto que en las compras efectuadas a través del call center y las efectuadas online a través de ellos, no opera el derecho a retracto. Lo anterior, debido a que son las propias líneas aéreas quienes fijan las reglas y las políticas de cambio, por lo tanto las eventuales multas y cargos no operan como consecuencia que Despegar.com imponga estos cargos, sino que son políticas de cobro de las propias líneas aéreas, debidamente informadas y a las cuales tienen acceso los consumidores previo a realizar sus respectivas compras a través de internet.

- Que en resumen, el actor no dio cumplimiento a lo establecido en la parte final de la letra b) del artículo 3 de la Ley 19.496, referente al deber de

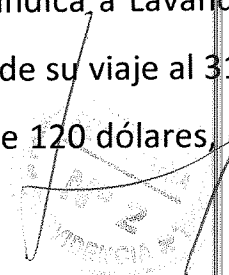


informarse responsablemente sobre los bienes y servicios ofrecidos, precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos.

- Hace presente que el denunciante solicita determinadas sumas de dinero por concepto de devolución de pasajes aéreos y correspondientes intereses, sin haber iniciado previamente una acción civil. Por todo lo anterior, solicita el rechazo de la denuncia, con costas.

4.- Que la parte denunciada acompañó copia de los términos y condiciones generales de contratación, dispuestos en la página web www.despegar.com, folios de fojas 51 a 54. En el punto V, se refiere al Derecho a Retracto señalando "Despegar.com le informa que en virtud de la norma del artículo 3 bis letra b) de la Ley 19.496 sobre Protección del Consumidor, ha dispuesto que en las compras efectuadas a través del call center y las efectuadas online por nuestro intermedio, no opera el derecho a retracto." En el punto VI., hace mención a los costos asociados al cambio o anulación de una reserva una vez confirmada ésta, disponiendo "Al igual que las condiciones en que se prestan los servicios de transportes o alojamiento, la forma de proceder y las condiciones que rigen en caso de anulaciones por desistimiento o cambios de decisión del consumidor, también son determinadas por los proveedores finales. Estas condiciones están disponibles para su consulta en nuestra página o en nuestro Call Center 24848484, agregando más adelante...La postergación o adelanto de las fechas estipuladas en cada caso, se rigen por las modalidades, condiciones y disponibilidad de los distintos prestadores finales de servicios, debiendo tener presente que ello puede significar el pago de una penalidad al prestador final."

5.- Que de fojas 62 a 64 rola acta de audiencia de percepción documental, realizada con la asistencia de la parte de Jorge Lavandero y el abogado Rodrigo Espina por la parte Despegar.com. En la referida audiencia, se exhibe un CD consistente en una conversación telefónica sostenida entre el denunciante y una ejecutiva de Despegar.com., quien le indica a Lavandero que el cambio del pasaje correspondiente al último tramo de su viaje al 31 de Julio, se puede realizar, cobrando la aerolínea una multa de 120 dólares, más

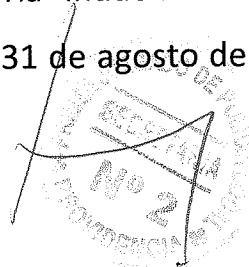


un costo por emisión del nuevo ticket, de aproximadamente 40 dólares, más la diferencia de tarifa tomando la nueva fecha del 31 de julio ascendente a la suma de \$1.202.232, sumando la penalidad y el costo de emisión antes informado, el total del cambio es de \$1.291.832 por persona. Lavandero le indica que le parece más conveniente anular el pasaje que pagar la multa, la ejecutiva le informa que las cancelaciones para solicitar el reembolso están permitidas sólo antes de la salida del vuelo, que la aerolínea cobra una multa por esa cancelación y solicitud de reembolso de doscientos cincuenta dólares por persona por la cancelación del ticket; que en definitiva se le devolvería la suma de \$1.819.562, agregando que la agencia nunca devuelve el costo de emisión que se cobra al momento de la compra.

6.- Que atendido el mérito de autos, ha quedado establecido:

- Que Jorge Lavandero denunció a Despegar.com fundando su acción en la falta de información veraz y oportuna, principalmente respecto de las sanciones aplicadas unilateralmente por la denunciada al solicitar la devolución del pasaje y/o la anulación de la compra dentro del plazo estipulado por la Ley, haciendo referencia a los costos y recargos desproporcionados y abusivos que le fueron informados al solicitar el retracto del contrato celebrado, solicitud que habría tenido su origen en un error atribuible a la denunciada.

- Respecto al equívoco en cuestión, que habría llevado al actor a solicitar el cambio de fecha de los tickets correspondientes al último itinerario del viaje, éste consistió según lo expuesto por él, en que al efectuar la compra de los pasajes para el viaje que junto a su cónyuge realizaría durante los meses de junio y julio de 2014 a Europa a través de la página web de la denunciada, encontrándose con la pantalla desplegada en los meses antes señalados, al tomar el tercer y último tramo del viaje correspondiente a Paris-Santiago, la página automáticamente habría variado los meses que mostraba en los dos tramos anteriores, a julio y agosto, lo que lo habría inducido a error, adquiriendo el pasaje de regreso a Santiago con fecha 31 de agosto de 2014, en lugar del 31 de julio del mismo año.

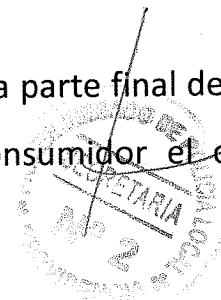


-Que dado lo anterior, corresponde determinar si efectivamente es posible atribuirle algún tipo de deficiencia al servicio otorgado por la denunciada a través de su página web, y si ésta última faltó con su deber de informar veraz y oportunamente al actor, sobre las sanciones que se le aplicarían en caso de solicitar el cambio de fecha de un pasaje o bien la devolución del mismo.

- Sobre los puntos en discusión, cabe precisar que en cuanto al supuesto error en la fecha del ticket de vuelo del último tramo del viaje contemplado por el actor y su cónyuge, de acuerdo a la prueba aportada en el proceso, no es posible establecer ninguna responsabilidad por parte de la empresa denunciada en este sentido, a mayor abundamiento es el propio denunciante quien señala en su presentación de fojas 15 "...Sorpresivamente, cuando pedí el tercer tramo desde Paris a Santiago, y sin percatarme que la página variaría de manera automática el despliegue que había mostrado en los dos tramos anteriores despliega los meses de julio y agosto induciéndome a error toda vez que pensando marcaba el mes de julio sin percatarme que estaba desplegado el mes de agosto."

- Que en lo referente al deber que le asistía a Despegar.com de informar veraz y oportunamente al consumidor sobre el servicio ofrecido, precio y condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos, en especial en el caso de autos, sobre las comisiones, multas y recargos a los que se vería sujeto el actor en el caso de solicitar cambio en la fecha de los tickets de vuelo o la devolución de éstos, ha quedado establecido que la denunciada cumplió con dicho deber, según lo consignado en el documento agregado a fojas 51 y siguientes, antes citado en el considerando cuarto. En efecto, el referido documento dispone expresamente que en las compras efectuadas a través de call center de Despegar.com y las efectuadas online por su intermedio, no opera el derecho de retracto, informando asimismo de la existencia de penalidades en caso de anulación de una reserva o cambio de la misma.

- Que por lo mismo, y en virtud de lo consignado en la parte final del artículo 3 letra b) de la Ley 19.496, que le impone al consumidor el deber de



informarse responsablemente de los bienes y servicios ofrecidos, precio y otras características relevantes, se dará por establecido que el denunciante tomó conocimiento de los términos y condiciones generales de contratación impuestas por Despegar.com, o debió haber tomado conocimiento de ellas.

7.- Que en consecuencia, apreciando según las reglas de la sana crítica, los antecedentes precedentemente expuestos, la prueba rendida, junto a los demás de autos, el sentenciador rechazará la denuncia interpuesta a fojas 15 y siguientes, por cuanto a su juicio, no se acreditó que Despegar.com Chile S.A., haya incurrido en infracción a la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

8.- Que la parte denunciada solicitó que la denuncia fuera rechazada con costas, a lo que el sentenciador no accederá atendido que estima que el denunciante tuvo motivos plausibles para litigar.

Y atendido lo dispuesto en los artículos 1 y 13 de la Ley N° 15.231, Orgánica de los Juzgados de Policía Local; 14, 17 y 23 de la Ley N° 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 la denuncia interpuesta en lo principal del escrito de fojas 15 por **JORGE LAVANDERO MASSON**, contra **DESPEGAR.COM CHILE S.A.**, todos antes individualizados, sin costas.

ANÓTESE Y NOTIFÍQUESE

ROL N° 10.588-11-1024

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

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

