

Recoleta, doce de agosto de dos mil quince

VISTOS Y CONSIDERANDO:

1º) Que por escrito de fs. 15 y sgts. doña FLOR IRENE PIZARRO GONZÁLEZ, C.I. N° 5.008.621-6, domiciliada en Raimundo Charlín 815, Recoleta; ha denunciado a ATRAPALO CHILE S.A.-en adelante: Atrápalo- R.U.T N° 76.043.047-1, con domicilio en Padre Mariano 82, oficina 701, Providencia; como responsable de infringir la normativa de la ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

Basa dicha imputación en que Atrápalo le ha negado la devolución de \$ 282.244.- equivalente a lo pagado por la compra efectuada vía Internet, el 14 de diciembre de 2014, de cuatro pasajes aéreos (de ida y regreso Santiago-Punta Arenas, para el mes de Enero) pasajes que fueron pagados con tarjeta de crédito de un familiar; que debido a que su hermana enfermó, lo que le impedía viajar, y a que, después, advirtió que el vuelo hacía una escala de ocho horas en Puerto Montt (siendo que el viaje directo es menor a cuatro horas) situación que obligaría a incurrir en mayores gastos, es que el 15 de Diciembre fue a las oficinas de Atrápalo para pedir reembolso, respondiéndosele que no había derecho de retracto. Agrega que formuló reclamo ante el Sernac, pero hubo error en su tramitación, todo lo cual le provocó consecuencias en su sistema nervioso.

2º) Que, basada en la imputación de publicidad engañosa e incumplimiento por parte de la denunciada, la Sra. Pizarro a través del el mismo escrito, dedujo demanda de indemnización de perjuicios por la suma total de \$ 482.244.- por los conceptos que desglosa en su libelo, a fs. 17; más reajustes, intereses y costas.

3º) Que a, a su vez, por escrito de fs. 65 y sgts. el abogado Marcelo Correa Morales, contestó a nombre de Atrápalo, solicitando el rechazo tanto de la acción infraccional, como de la acción civil, argumentando -en síntesis- la inexistencia de alguna infracción a la Ley 19.496 imputable a su representada, no habría publicidad engañosa atribuible a Atrápalo, la cual se limita a ser intermediaria, ofreciendo a través de su sitio web, diversas alternativas en rubros como vuelos, hoteles, alquiler de coches espectáculos, restaurant, etc.; poniendo a disposición de los clientes ofertas y promociones -con informes semanales a través de sus correos electrónicos- de servicios ofrecidos por empresas externas, servicios que se contratan bajo las condiciones fijadas por el

Certifico: Que la presente copia está conforme con su original. Recoleta, <sup>12 ENE 2016</sup> de 20\_\_\_\_\_.



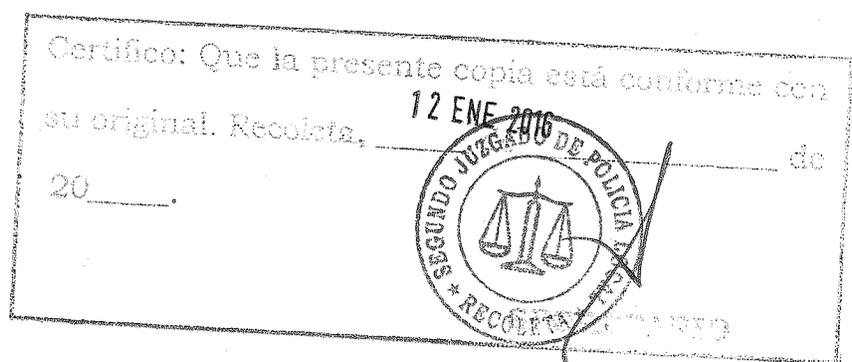
proveedor; que en el caso de pasajes aéreos, son formalizados directamente entre la compañía aérea y el cliente, siendo dichas compañías las que establecen tarifas, horarios e itinerarios; que un eventual cambio en alguno de éstos ítems es de exclusiva responsabilidad de la línea aérea, como se indica en las “Condiciones Generales de los Vuelos” que los clientes declaran conocer y aceptar al comprar sus vuelos a través del sitio web [www.atrapalo.cl](http://www.atrapalo.cl); documento que expresa que el usuario no tiene derecho de retracto del contrato, por lo que no permite devolución por tal concepto; que en el caso particular, no hubo cambio en las condiciones ni en el itinerario, es el propio cliente quien selecciona las alternativas que le acomodan al presionar los diversos links que se despliegan en pantalla, con las ofertas de menor a mayor precio, respecto del origen y destino, fechas de ida y/o vuelta, número de pasajeros, clase de vuelo, con o sin escala, etc.; opciones que están a disposición del cliente que permiten elegir la alternativa que desea, con toda la información necesaria; que Atrápalo envió al correo electrónico [florirenepizarro@hotmail.com](mailto:florirenepizarro@hotmail.com) los documentos “Condiciones Generales de Vuelo”, “Confirmación de tu pedido de Vuelo” y “Confirmación de emisión de pasajes”, estos últimos con detalles de itinerario seleccionado, horarios del viaje y sus escalas. Finalmente, que ante el reclamo de la Sra. Pizarro, al indicar que su hermana, Alejandra Flores González no podría viajar, se le ofreció la alternativa de solicitar un cambio a la aerolínea, presentando un certificado médico, certificado que en definitiva, la cliente, no remitió.

4º) Que, convocadas las partes a comparendo de contestación y prueba, éste se llevó a efecto con la asistencia de la Sra. Pizarro González, por sí, y la apoderada de Atrápalo, según consta en acta de fojas 83.

La actora ratificó la denuncia y demanda civil.

En tanto la defensa de Atrápalo, contestó a través del escrito agregado entre fs. 65 y 80, solicitando se rechace la acción infraccional bajo los argumentos ya reseñados en la segunda motivación de este fallo. En el aspecto civil pide -en resumen- que la demanda de indemnización sea desestimada, con costas, porque, a su juicio, no existiría daño emergente ni moral; tampoco culpa de su representada al no vulnerar un inexistente derecho de retracto, por ende, no habría nexo causal entre un acto ilícito y el daño.

La audiencia prosiguió con la presentación de prueba documental, por ambas partes. La correspondiente a la actora rola entre fs. 5 y 13,



conformada por certificado médico, bonos de atención de salud, antecedentes de su reclamo ante el Sernac y declaración jurada de la Sra. Pizarro González, a fs. 81.

A su turno, la instrumental de Atrápalo consistió en ejemplar de “Condiciones Generales” del Contrato (fs. 20 a 23); impreso de correo electrónico de “Confirmación de tu pedido de vuelo” (fs. 24 a 27); impreso de correo electrónico “Confirmación de emisión de pasajes” (fs. 28 a 31) y copias de correos a la demandante (fs. 32 a 60).

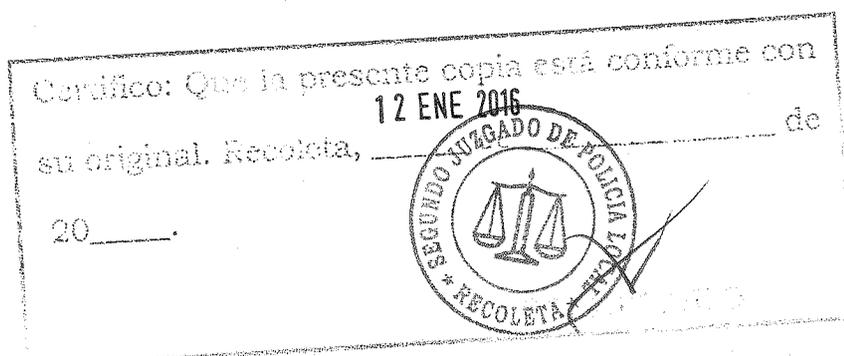
Finalmente, como consta a fs. 84 y 90, la denunciante presentó en calidad de testigos, a Manuel Homero Pérez López y Sergio Javier Tapia Rojas. Ambos fueron tachados por la causal de inhabilidad contemplada en el n° 1 del artículo 358 del Código de Procedimiento Civil. Además, el Sr. Pérez, fue tachado por la causal del n° 7 del mismo precepto legal.

5°) Que, estimándose innecesaria la práctica de nuevas diligencias, se han traído los autos para dictar sentencia.

6°) Que como cuestión previa, cabe pronunciarse respecto de las tachas opuestas en contra de los testigos de la actora. La defensa de la denunciada invocó como causa de inhabilidad del número 1 del artículo 350 del CPC, aplicable al testigo que tenga un vínculo matrimonial o de parentesco con la parte que lo presenta, hipótesis que no se aplica ni al Sr. Pérez ni al Sr. Tapia. En cuanto a la tacha al Sr. Pérez quien declaró tener una relación de pareja con la actora, a juicio de este sentenciador tal situación no reviste una gravedad que configure la causal n° 7 del citado precepto. La amistad no obsta a la imparcialidad. Por tanto se desestimarán las tachas opuestas.

7°) Que, ahora, tras analizar los antecedentes del proceso, apreciados conforme a la sana crítica, el Juez suscribiente estima necesario puntualizar que:

\* El derecho de retracto o de poner término unilateralmente al contrato, lo contempla el artículo 3 bis de la ley 19496, para casos de excepción. Tratándose de los contratos por medios electrónicos o aquéllos en que se acepta una oferta por medios de comunicación a distancia no procede dicho derecho, si el proveedor lo ha dispuesto de modo expreso. En el presente caso, en la letra G) del documento nominado “Términos y Condiciones Generales” de Atrápalo, dispone: “En los contratos celebrados por medio de este sitio, el usuario o consumidor no podrá retractarse del contrato” (fs. 23).



\* Consta en autos que a las 12.25 hrs.- del día 14 de Diciembre de 2014, Atrápalo confirmó la reserva de vuelo para dos adultos y confirmó la emisión de pasajes vía Lan, de Ida para el 13 de Enero último y de Vuelta para el día 31 de Enero y 1 de febrero enviando los correspondientes mensajes a [florirenepizarro@hotmail.com](mailto:florirenepizarro@hotmail.com) ( fs. 24 y 28).

\* La documental y testimonial de la parte denunciante no prueba alguna acción u omisión por parte de Atrápalo constitutiva de infracción a la Ley 19.496. En especial, no se acreditó que al 14 de Diciembre último, en el sitio web de la denunciada se hubiese publicitado un servicio distinto al reservado y pagado. El hecho del pago es señal inequívoca de la aceptación del servicio ofertado.

\* La decisión de no usar el servicio contratado, aún por enfermedad de una de las usuarias, no es causa legal para rescindir el contrato.

8º) Que, en consecuencia, no se hará lugar a la acción infraccional ni a la acción civil deducidas y se ordenará que cada parte asuma sus costas; y

TENIENDO PRESENTE:

Lo dispuesto en los artículos 14 y 17 de la ley 18.287, 1698 del Código Civil y 50 y sgts. de la ley 19496;

RESUELVO:

Desestímanse la denuncia y demanda civil de fojas 15 y siguientes por no haberse acreditado el fundamento infraccional para que procedan dichas acciones.

Cada parte pagará sus costas.

Notifíquese, regístrese y archívese, en su oportunidad.

Rol N° 31703-1

DICTADA POR LUIS ALFONSO LETELIER URCELAY, JUEZ TITULAR.

AUTORIZA DIONISIO VIO BARRAZA, SECRETARIO.

