

Providencia, a nueve de agosto de dos mil trece.

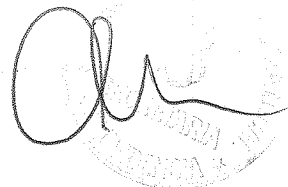
VISTOS:

La denuncia de fojas nueve y siguientes, formulada por PATRICIA CAROLINA ACOSTA ARELLANO, profesora, domiciliada en Lord Cochrane N°277, departamento 905, comuna de Santiago, contra "ATRÁPALO.CL", representada por el o la administradora del local o jefe de oficina, cuyo nombre y Rut señala desconocer, todos domiciliados en Padre Mariano N°82, oficina 901, comuna de Providencia, en virtud de las siguientes consideraciones: Que compró un ticket aéreo para viajar en la línea aérea Pluna, desde Santiago a Montevideo y viceversa; que la persona que la iba a acompañar sufrió un accidente, por lo que se contactó con la empresa, una semana antes del viaje, para dar aviso de lo sucedido; que el ejecutivo que la atendió le señaló que sus pasajes quedaban "abiertos", es decir, a su disposición; que según ello, conservaba el destino y podía viajar en la fecha que lo estimase pertinente; que lo único que le indicaron, fue que si había un cambio de tarifa, debía pagar la diferencia; que sin embargo, al quebrar la aerolínea aludida, Atrápalo no quiso hacerse responsable de su caso, quedándose sin acceso al servicio y sin ninguna posibilidad de compensación; que en definitiva, solicita se condene a la contraria al máximo de las multas contempladas en el artículo 24 de la Ley 19.496, con costas y,

CONSIDERANDO Y TENIENDO PRESENTE:

1.- Que "ATRÁPALO CHILE S.A." prestó declaración indagatoria a fojas quince y contestó a fojas veintiocho la acción entablada en su contra, solicitando su rechazo, con expresa condena en costas, en virtud de las consideraciones que a continuación se indican: Que son una empresa de descuentos, que ofrece promociones y ofertas en actividades de entretenimiento, a través de una plataforma de búsqueda y reserva de productos y servicios, mediante Internet, a los usuarios que acceden a su página web, con precios considerablemente más económicos

que los del mercado; que las búsquedas se suceden unas a otras, en la medida que exista disponibilidad por parte de los distintos proveedores, lo que motiva a muchos usuarios a realizar búsquedas permanentes, durante varias horas al día, hasta encontrar la opción más económica; que en el caso de los pasajes aéreos, se solicita que se efectúe la transferencia con el precio de oportunidad o descuento encontrado, de manera tal, de poder gestionar de inmediato la compra; que ésta es realizada por ellos y que presenta ciertas condiciones especiales, que son informadas al pasajero antes de efectuar la transacción y que justifican el precio rebajado, tales como, la imposibilidad de realizar cambios o devoluciones de tickets aéreos; que estas son condiciones que establecen las propias líneas aéreas y que operan legalmente en el mercado del transporte aéreo; que es efectivo que con fecha 20 de abril de 2012, la denunciante compró, a través de Atrápalo.cl, dos pasajes aéreos de la línea aérea Pluna, para el tramo Santiago-Montevideo, que debía efectuarse el día 17 de mayo de ese mismo año; que el 11 de mayo, es decir, seis días antes del vuelo, la denunciante envió un mail, que decía textualmente: "La persona que viaja conmigo perdió su carnet de identidad y no tiene pasaporte, ¿Cómo podremos salir del país? Existe alguna otra posibilidad...o algún otro documento que pueda presentar????"; que se desprende de ese correo, que la denunciante estaba incumpliendo uno de los requisitos básicos de todo viajero; que posteriormente y luego de un extenso intercambio de correos electrónicos para intentar dar alguna solución a la pasajera, se le envió un correo electrónico con fecha 14 de mayo de 2012, en el que se le reiteraba que la tarifa permitía cambios sólo antes de la salida del vuelo; que sin embargo, la pasajera no hizo uso de la facultad que se le había ofrecido de manera excepcional, por lo que perdió los boletos; que con fecha 28 de julio de 2012, la pasajera volvió a dirigirse a los ejecutivos, señalando esta vez, que la Aerolínea Pluna había quebrado y que requería una respuesta; que le respondieron, que a todos los pasajeros cuyos vuelos habían sido cancelados a raíz de la quiebra de la aerolínea (9 de julio de 2012), se les compensó, pero se le

A handwritten signature in black ink is written over a circular stamp. The stamp contains the text "COMISIÓN DE VEREDICCIÓN" around the perimeter and "SECRETARÍA DE ESTADO" in the center.

dijo también, que su caso no tenía nada que ver con la quiebra, ya que ella había perdido sus pasajes con casi dos meses de anterioridad, por una situación imputable a su persona: la pérdida del documento y luego, la no confirmación del cambio de fecha antes del vuelo original; que por lo tanto, no es cierto que Atrápalo.cl haya dejado los tickets "abiertos" indefinidamente; que este tipo de tickets (flexibles o full flexibles), son servicios específicos que prestan ciertas aerolíneas en términos considerablemente más costosos que los pasajes que se compran con fecha cierta y que no admiten cambios, como es el caso de autos; que a la denunciante se le informó que sus pasajes quedaban abiertos, pero que debía proceder a emitirlos con una nueva fecha antes del día del vuelo, por lo que es falso que los tickets hayan estado a su disposición, para ser utilizados cuando ella quisiera, dado que ellos no venden pasajes con dichas características y bajo esas condiciones, a ninguna persona; que la denunciante ha omitido de manera intencional la información relativa a la fecha límite que se le informó para poder cambiar la fecha de los pasajes y que se le concedió como una cortesía; que en definitiva, lo que sucedió, fue que Atrápalo.cl, actuando de buena fe, ofreció de manera absolutamente excepcional a la pasajera, una facilidad a la cual no estaba obligada, con la finalidad que ella no perdiera el vuelo, pero que por causas atribuibles a su propia responsabilidad, tergiversó los hechos y los acomodó a sus propios intereses, para intentar revertir una situación que se produjo por su propia negligencia en dos oportunidades y que en nada dice relación con la quiebra de la aerolínea Pluna; finalmente, que la denunciante no hace valer norma alguna para fundar sus pretensiones, con la salvedad del párrafo final, donde solicita se condene a Atrápalo.cl al pago de la multa.

2.- Que la audiencia de conciliación, contestación y prueba se realizó en rebeldía de Patricia Acosta Arellano.

3.- Que la denunciada acompañó en ella, en parte de prueba y con citación, los documentos que rolan de fojas veinticuatro a veintisiete.



4.- Que el sentenciador, apreciando los antecedentes precedentes de acuerdo con las reglas de la sana crítica, concluye, que no se encuentra acreditado el hecho denunciado, ni la responsabilidad que le pudo haber cabido a la parte de Atrápalo.cl, toda vez que Patricia Acosta Arellano no compareció a la audiencia de conciliación, contestación y prueba, por lo que no rindió prueba alguna que permita dar sus dichos por ciertos, de manera que resulta imposible determinar, de manera fehaciente, que la denunciada no haya respetado los términos conforme a los cuales convino con aquélla la prestación del servicio, así como tampoco, que su actuar haya sido negligente y causante de un menoscabo a la denunciante, debido a deficiencias en la calidad del servicio prestado, más aún si se tiene en cuenta, que Atrápalo.cl negó los hechos que se le imputan, dando fundamentos que resultan absolutamente creíbles y concordantes con lo sucedido en autos, por lo que se deberá rechazar la denuncia en la parte resolutive de esta sentencia.

Y, atendido lo dispuesto por el artículo 1º de la Ley 15.231, Orgánica de los Juzgados de Policía Local, 14 y 17 de la Ley 18.287, de Procedimiento ante los mismos y 50 A de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores,

SE DECLARA:

Que no ha lugar a la denuncia formulada en lo principal de la presentación de fojas nueve.

Anótese y Notifíquese.

Rol 23.951-F

DICTADA POR LA JUEZ TITULAR, DOÑA ESTELA MARTÍNEZ CAMPOMANES.

SECRETARIA TITULAR, DOÑA ADRIANA IHLE KOERNER.



CERTIFICO: Que han transcurrido los plazos que la ley otorga para la interposición de los recursos sin que éstos se hayan hecho valer por las partes, encontrándose por tanto la sentencia ejecutoriada.

Providencia, 3 de marzo de 2014

Secretaria

