

Providencia, a veintinueve de julio de dos mil catorce.



VISTOS:

La denuncia interpuesta en lo principal de la presentación de fojas 28 y siguientes y declaración de fojas 32, formuladas por **NATHALIE RUBBY FONCK NATURALI**, publicista, domiciliada en Uno Sur 1321, Maipú, en contra de **DESPEGAR.COM**, representada por Dirk Zandee, ambos domiciliados en Luis Thayer Ojeda 086, Providencia, por infracción a la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

Fundamenta su denuncia exponiendo que se publicó en la página de despegar.com una oferta de habitación compartida, la que pagó para seis personas por seis noches, incluyendo pensión completa, dicha oferta era absolutamente falsa, ya que al llegar al hotel le indican que lo cancelado por Despegar era equivalente a una noche para seis personas en dicho hotel.

Detalla que contrató los servicios de hotel a través de Despegar.com, correspondiente a una estadía de seis noches con pensión completa, desde el 9 de septiembre hasta el 15 de septiembre de 2013, en el hotel "Miami Beach International Travel's Hostel", por un valor de USD 357,62. Al llegar al citado hotel le informan que Despegar no había hecho la reserva correspondiente a lo contratado, había hecho una reserva por un día equivalente al monto cancelado; personal del hotel señala además, que estaban mal publicados los valores. Llamó al fono ayuda de Despegar.com, nadie contestó; luego de 7 horas perdidas, y completamente desorientados y hambrientos, los envían a otro hotel ubicado a 20 minutos en taxi, donde según Despegar habían realizado una nueva reserva (hotel Venezia), para reubicarlos y solucionar el problema, supuestamente no tenían que pagar nada, al llegar a hacer el check-in tampoco había reserva alguna, y le informan que no trabajan con Despegar.com. Por el apuro y la hora tuvieron que quedarse en ese hotel, pagando nuevamente un monto de USD 400,55.

La demanda de indemnización de perjuicios deducida en el primer otrosí de la misma presentación de fojas 28 y siguientes, rectificadas a fojas 32, por **NATHALIE RUBBY FONCK NATURALI** en contra de **DESPEGAR.COM**, ambos ya individualizados, por los mismos hechos antes expuestos, los que da por reproducidos. Demanda por concepto de daño

emergente un monto que no especifica, que detalla así: duplicidad de gastos de estadía; gastos en alimentación, ya que el hotel contratado originalmente tenía pensión completa; transporte de un hotel a otro; y gastos de comunicación con Chile. Pide además, que se le indemnice el daño moral, por todas las molestias e incertidumbre que pasó, por la falta de ética y prolijidad de dicha empresa, ya que estaban en ascuas y no solucionaron el problema, en definitiva, un día completo arruinado y perdido de sus vacaciones. En suma, solicita que se condene a la demandada al pago de \$8.000.000.-, más intereses, reajustes y costas.

A fojas 38 y 39, Ximena Castillo Faura, abogado, en representación de Despegar.com Chile S.A., asume el patrocinio y poder en la causa y confiere poder al abogado Rodrigo Espina Valdivia.

La audiencia de contestación y prueba se llevó a efecto con la asistencia de ambas partes, según consta del acta que rola a fojas 48 y siguientes.

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

La parte de Despegar.com Chile S.A. contesta las acciones deducidas en su contra en lo principal y otrosí de la presentación de fojas 40 y siguientes. Señala que los hechos denunciados no se producen por un incumplimiento atribuible a la intermediaria, sino que a la parte denunciante, ya que no dio cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 3° letra b) de la Ley 19.496, al no informarse responsablemente, ya que es la propia denunciante y demandante de autos quien, a través de la plataforma electrónica dispuesta para la reserva del hotel, se auto atiende, elige de entre las diversas opciones de compra, la que más le convenga, así la denunciante realizó una reserva para un hotel por seis noches para seis personas, pero con una sola cama, lo que demuestra la falta de cuidado, exponiéndose en forma negligente a la ocurrencia de los hechos materia de autos. Finalmente, hace presente la falta de legitimación pasiva, al no ser Despegar.com el proveedor final de los servicios, sino solamente un intermediario en la reserva de la estadía en el hotel.

La prueba documental y testimonial rendida en la audiencia.

La tacha formulada en contra del testigo Francisco Emmanuel Villa Garcés, de fojas 48.

CONSIDERANDO Y TENIENDO PRESENTE:

Sobre la tacha:

- 1.- Que se ha formulada tacha en contra del testigo Francisco Emmanuel Villa Garcés, quien declara: “yo fui el que hice la reserva y el mayor afectado en todo esto”. La reserva, voucher y varios correos electrónicos están a nombre de él. (fojas 2 a 10)
- 2.- Que, como se ha visto, la condición de Francisco Emmanuel Villa Garcés se aproxima más a la de parte que testigo, por lo que el tribunal deberá acoger la tacha.

En materia infraccional:

- 3.- Que, a fojas 3 se acompañó el voucher correspondiente a la reserva 22400264 para el hotel “Miami Beach International Travel’s Hostel”, que debía ser presentado en el hotel el día de su ingreso. En el documento constan los detalles de la reserva, Entrada: lunes, 09 septiembre 2013; Salida: domingo, 15 de septiembre 2013; Duración: 6 noches; Código para ingresar al hotel: 126956434; Habitación 1, Tipo: dormitorio compartido; Régimen: pensión completa; Huéspedes: 6 adultos; Camas: 1 cama.
- 4.- Que, Despegar.com se desliga de toda responsabilidad en los hechos, ya que alega que fue responsabilidad de la denunciante el hacer la reserva, que lo hizo mal, porque reservó solo una cama para 6 personas, que no se informó responsablemente del servicio contratado.
- 5.- Que la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores define a los proveedores como aquellas “personas naturales o jurídicas, de carácter público o privado, que habitualmente desarrollen actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución o comercialización de bienes o de prestación de servicios a consumidores, por las que se cobre precio o tarifa”. Asimismo, el artículo 7 del Código de Comercio establece que “Son comerciantes los que, teniendo capacidad para contratar, hacen del comercio su profesión habitual”.
- 6.- Que, conforme a lo anterior es que existe un deber de profesionalidad del proveedor, derivado de la habitualidad de su giro comercial, así como de la pericia o experiencia que representa, el que resulta aplicable a cada una de las prestaciones que éste realice.

7.- Que, como se sabe, Despegar.com es una agencia de viajes virtual, que desarrolla su actividad en soporte internet, que sólo intermedia a través del “e-commerce”, y por ello concentra y transmite la información al público en general y a los consumidores, a través de su página web: www.despegar.com.

8.- Que, atendido lo antes expuesto, la empresa denunciada debió detectar el error manifiesto de reservar alojamiento para 6 personas y sólo una cama; no debiendo procesar la reserva en los términos antes indicados, por lo que claramente existe un grave problema en la plataforma que utiliza la empresa en el desarrollo de su negocio.

9.- Que, atendido lo antes expuesto, este tribunal estima que a la denunciada le cabe responsabilidad en la reserva del hotel en los términos antes señalados, infringiendo con su conducta lo dispuesto en el artículos 23 de la Ley 19.496, por cuanto actuó con negligencia al permitir una reserva para seis adultos y disponer de una sola cama, causando con su actuar menoscabo al consumidor, debido a fallas o deficiencias en el servicio prestado.

En materia civil:

10.- Que la conducta imputada en el considerando precedente a Despegar.com en cuanto ocasionó daños a terceros, da origen a una indemnización regulada según lo previsto en el artículo 3º letra e) de la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

11.- Que, sin duda la demandada debe restituir la cantidad pagada para la reserva del hotel “Miami Beach International Traveler’s Hostel”, equivalente a la suma total de \$180.112.-, según estado de cuenta de la tarjeta de crédito de Nathalie Fonck Naturali, de fojas 22.

12.- Que en cuanto al daño moral reclamado, a juicio de este tribunal resulta evidente que el error en la reserva del hotel para la estadía en la ciudad de Miami que significó encontrarse en otro país sin un lugar para alojar y sin disponer de la alimentación supuestamente contratadas, produjeron necesariamente a la demandante natural molestia, preocupación y disgusto, que constituyen lo propio del daño moral, por lo que esta sentenciadora regulará éste de modo prudencial de conformidad con las reglas de la sana crítica.

Y atendido lo dispuesto por los artículos 1 y 13 de la Ley 15.231, Orgánica de los Juzgados de Policía Local; 14, 17 y 23 de la Ley 18.287 de Procedimiento ante los mismos y artículos 3º, 23, 24 y 27 de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

SE DECLARA:

A. Que se acoge la tacha opuesta a fojas 48.

B. Que se hace lugar a la denuncia interpuesta en lo principal de la presentación de fojas 28 y siguientes y se condena a **DESPEGAR.COM CHILE S.A.**, ya individualizada, a pagar una multa de 10 U.T.M. (Diez Unidades Tributarias Mensuales) por infracción al artículo 23 de la Ley 19.496.

C. Que se acoge la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida en el primer otrosí de la presentación de fojas 28 y siguientes, por **NATHALIE RUBBY FONCK NATURALI** en contra de **DESPEGAR.COM CHILE S.A.** y se ordena a ésta última devolver la suma de \$180.112.- (Ciento ochenta mil ciento doce pesos) y pagar la suma de \$300.000.- (Trescientos mil pesos) como indemnización del daño moral, con costas.

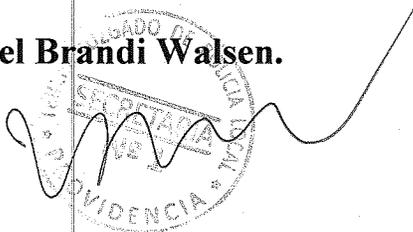
D. Que la suma anterior de \$180.112.- deberá reajustarse de acuerdo a la variación que experimente el Índice de Precios al Consumidor, entre el mes de agosto de 2013 y el precedente aquél en que el pago se haga efectivo, sin intereses.

ANÓTESE Y NOTIFÍQUESE

ROL N°8.548-1-2014

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

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



CERTIFICO: Que, en contra de la sentencia de fojas 51 y siguientes de fecha 29 de julio de 2014, no existe ningún recurso pendiente en su contra y el plazo para interponerlo se encuentra vencido, encontrándose ejecutoriada dicha sentencia. Prov. 10 de octubre de 2014

María Isabel Brandi Walsen

Secretaria Titular

