

Providencia, a catorce de marzo de dos mil catorce.

**VISTOS:**

La denuncia interpuesta en lo principal de la presentación de fojas 27 y siguientes, por **GILBERTO ALEXIS SALVO CANTILLANA**, corredor de propiedades, domiciliado en Martín de Zamora 3621, departamento 89, Las Condes, en contra de **DESPEGAR.COM**, Rut N°96.907.830-9, representada por Ana María White Velarde Monseñor, gerente comercial, ambas con domicilio en Luis Thayer Ojeda 86, piso 3°, Providencia, por infracción a los artículos 3°, 12 y 18 de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

Fundamenta su denuncia exponiendo que el día 6 de mayo de 2013 compró pasajes más hotel en Fortaleza, Brasil, solicitud N°70091763, con su tarjeta de crédito American Express del Banco Santander, pagado en tres cuotas. Que el día 7 de mayo de 2013 Despegar.com le envía un correo electrónico: "URGENTE! Inconveniente con el pago de su reserva.", en relación a la reserva con referencia 90000784 le informan que se encuentra confirmada en el sistema; sin embargo, le comunican que la transacción con su tarjeta de crédito ha sido rechazada, le recuerdan que no es necesario volver a realizar la misma solicitud, ya que implicaría una duplicidad de reservas que podría generar inconvenientes futuros, se debe contactar a la brevedad con la central de atención al cliente, hacen presente que resulta imposible garantizar el servicio y la tarifa seleccionada, sin contar con el pago del mismo, quedan a la espera de su respuesta con un plazo de 72 horas, a fin de procesar su reserva, en caso de no recibir contacto de su parte, el sistema dará de baja la solicitud. Señala que en para solucionar el problema envió dos correos electrónicos; pero, no obtuvo respuesta, dejando trascurrir las "72 horas", con el fin de que su reserva se diera de baja en el sistema. Luego, realizó otra reserva, esta vez pagando con su tarjeta de crédito Visa del Banco BBVA, el servicio se concretó con fecha 14 de mayo de 2013, emitiéndose los tickets de vuelo y hotel. El día 21 de mayo se percató que en la cartola de su tarjeta de crédito del Banco Santander se había hecho efectivo el cobro por el total de los pasajes más hotel en Fortaleza, Brasil, por la primera operación N°70091763, que él creía había sido dada de baja, y el mismo día también se



había descontado en su otra tarjeta de crédito, del Banco BBVA, el mismo servicio con otro número de operación, N°70094272, por lo que despegar.com cobró dos veces por un mismo servicio.

La demanda de indemnización de perjuicios deducida en el primer otrosí de la misma presentación de fojas 27 y siguientes, por **GILBERTO ALEXIS SALVO CANTILLANA** en contra de **DESPEGAR.COM**, por los mismos hechos antes expuestos, los que da por reproducidos. Solicita por concepto de daño emergente el monto por el cobro indebido que hizo la empresa demandada al descontar dos veces la misma reserva, cantidad que no precisa, y el daño moral, por la angustia y desesperación que ha sufrido como consecuencia del cumplimiento imperfecto del contrato por parte de la demandada. Avalúa ambos daños en la suma única de \$1.000.000.-, más intereses, reajustes y costas.

A fojas 46, Ximena Castillo Faura, abogada, domiciliada en calle Miraflores 130, piso 15°, Santiago, asume el patrocinio y poder en la causa, en virtud del mandato otorgado por Despegar.com, documento que acompaña en el otrosí.

La audiencia de contestación y prueba se llevó a efecto con la asistencia de ambas partes, según consta del acta que rola a fojas 83 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 fojas 47 y siguientes. Señala que el correo en que se funda la presente denuncia y demanda, corresponde a una reserva de pasajes signada bajo el número 90000784, que nada tiene que ver con las dos reservas de pasajes a las que se hace alusión en las acciones, del cual desconoce por qué razón efectuó esa compra y en qué condiciones, con qué destino, pasajeros, etc.

La prueba documental rendida en la audiencia.

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

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

1.- Que, como se ha visto, el denunciante reconoce haber efectuado dos reservas distintas para comprar pasajes y hotel en Fortaleza, Brasil. Que estas

reservas se realizaron los días 6 de mayo de 2013 bajo el número 70091763 y el 14 de mayo de 2013 con el número 70094272.

2.- Que el día 7 de mayo de 2013, el denunciante recibe un correo electrónico enviado por el equipo de Despegar.com, que dice: “En relación a su reserva con referencia 90000784 le informamos que su reserva se encuentra confirmada en nuestro sistema, sin embargo nos comunicamos con Ud. para informarle que la transacción con su tarjeta de crédito ha sido RECHAZADA”.

3.- Que, la parte denunciada alega que esta comunicación se refiere a una tercera reserva efectuada por el denunciante, que no dice relación con las solicitudes N°70091763 y 70094272. Ningún antecedente aporta respecto a esta reserva, desconoce motivo de la compra, condiciones, destino, pasajeros, etc. (fojas 48)

4.- Que, no habiendo rendida la actora prueba útil destinada a acreditar los hechos en que fundamentó su denuncia, y correspondiéndole a esta parte la carga de la prueba, ella habrá de ser desechada.

5.- Que en consecuencia, en atención a lo antes expuesto, esta sentenciadora concluye que no se acreditó infracción atribuible a la denunciada, por lo que en definitiva no se acogerá la acción infraccional.

**En materia civil:**

6.- Que lo expuesto en los considerandos precedentes privan de fundamento a la acción civil interpuesta en el primer otrosí del escrito de fojas 27 y siguientes.

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 no se hace lugar a la denuncia formulada en lo principal de la presentación de fojas 27 y siguientes.

B. Que se rechaza la demanda de indemnización de perjuicios interpuesta en el primer otrosí de la presentación de fojas 27 y siguientes. Sin costas.

**ANÓTESE Y NOTIFÍQUESE**

**ROL N°30.529-3-2013**

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

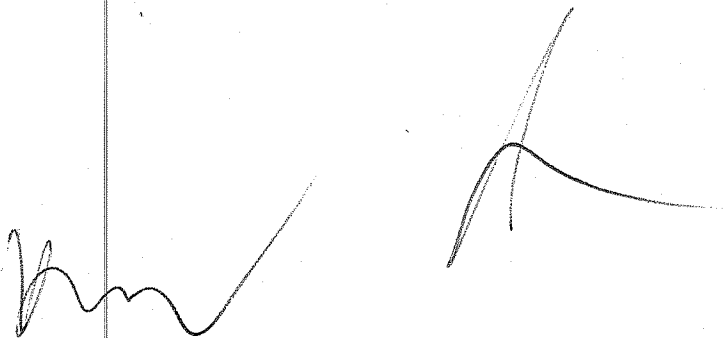
Secretaria Titular, **María Isabel Brandi Walsen.**



Providencia, a uno de julio de dos mil catorce

Como se pide, certifíquese lo que corresponda, hecho archívense los antecedentes.

**Rol N°30529-03-2013**



**CERTIFICO:** Que han transcurrido todos los plazos que la ley concede a las partes para interponer recursos en contra de la sentencia de autos, sin que se haya hecho valer por las mismas. Providencia, a 01 de julio de 2014.

  
**SECRETARIA TITULAR**

Providencia, a uno de julio de dos mil catorce

**Vistos:**

El mérito de autos, archívense los antecedentes.

**Rol N°30529-03-2013**

