Temuco, diez de diciembre de dos mil quince.-

remuco, diez de diciembre de dos mir quince

## VISTOS.-

SLORGIARY

A fojas 1 y siguientes corre querella infraccion a EGIONDE A ABAUCANIA indemnización de perjuicios deducida por doña MAUREEN DENISSE REUSE STAUB, odontóloga y GUSTAVO ANIBAL BARRIOS PRADO, Ingeniero Comercial, ambos con domicilio en Temuco, calle Hoschtetter 1050, Dpto. 1101, en contra de DESPEGAR.COM CHILE S.A., agencia de turismo, representada por DIRK ZANDEE MEDOVIC, ambos domiciliados en Luis Thayer Ojeda N° 86, piso 3, Providencia, Santiago.

A fojas 29 corre notificación de la querella y demanda al proveedor querellado y demandado.

A fojas 35 y siguientes, corre presentación efectuada por doña XIMENA CASTILLO FAURA por el proveedor querellado y demandado, por la que se opone excepción de prescripción, y en subsidio contesta querella y demanda deducidas en contra de su representado, **DESPEGAR.COM CHILE SPA.** 

A fojas 49 corre comparendo de contestación, conciliación y prueba, con la asistencia del apoderado de la parte querellante y demandante civil, don **ALEJANDRO ALARCÓN SOTO** y del apoderado de la parte querellada y demandada civil, don **MAURICIO MEZA VÁSQUEZ** 

A fojas 49 y siguiente corre declaración prestada por doña **NATALIA ANDREA BELMAR AEDO, C.N.I. Nº 15.256.212-8,** 33 años, divorciada, estudios universitarios, psicóloga, domiciliada en Temuco, calle Paula Jaraquemada Nº 01180.

A fojas 51 y siguiente corre declaración prestada por doña MACARENA **BEATRIZ CASTILLO ESPINOZA**, C.N.I. N° 13.63.417-9, 35 años, soltera, estudios universitarios, dueña de casa, domiciliada en Temuco, calle Ventisquero N° 480.

A fojas 57 corre resolución por la que se deja el incidente de prescripción para definitiva.-

A fojas 67 corre declaración prestada por la querellante demandante civil don **GUSTAVO ANÍBAL BARRIOS PRADO**, C.N.I. N° 12.009.156-6, 37 años, casado, estudios universitarios, ingeniero comercial, domiciliado en Temuco, calle Hoschtetter N° 1050, departamento 1101.-

A fojas 72 corre declaración prestada por la querellante y demandante civil, doña **MAUREEN DENISSE REUSE STAUB**, C.N.I. Nº 14.223.332-0, 33 años, casada, estudios universitarios, odontóloga, domiciliado en Temuco, calle Hoschtetter Nº 1050, departamento 1101.

## EN CUANTO A LO INFRACCIONAL Y LAS EXCEPCIONES OPUESTAS.-

1.- Que se ha iniciado causa rol Nº 232.560, en virtud de querella infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios deducidas por doña MAUREEN DENISSE REUSE STAUB, y don GUSTAVO ANIBAL BARRIOS PRADO en contra de DESPEGAR.COM CHILE S.A., agencia de turismo, representada por DIRK ZANDEE MEDOVIC, en virtud de los siguientes antecedentes: que a principios del año 2014 los querellantes decidieron disfrutar de unas cortas vacaciones solos y, averiguando "paquetes turísticos" de agencias de viaje se decidieron por contratar el servicio de "despegar.com". El día 2 de julio de 2014 compraron un viaje a Iquique por cuatro días y tres noches, con estadía en el hotel Holiday Inn de esa ciudad; este viaje se haría efectivo del día 18 de julio hasta el regreso a Temuco el día 21 de julio, con pasajes de la aerolínea Sky Airlines, como consta de solicitud de compra 70371466. El valor total del



REGISTRO DE SENTENCIAS

D 2 A60. 2017

viaje, esto es, los pasajes aéreos y la estadía en el hotel, ascendió a \$650.000 y fue pagado mediante dos tarjetas de crédito: el primer pago, por un monto de \$244.270 y que cubrió la estadía, fue pagado con cargo a la tarjeta visa Falabella del querellante Gustavo Barrios. El segundo pago, de \$405.730 para los pasajes aéreos, fue realizado con cargo a la tarjeta visa Falabella de la también querellante Maureen Reuse, esto porque la tarjeta de Gustavo Barrios no tenía cupo para pagar la totalidad de los gastos. Se señala aquí, que para realizar los pagos estuvieron asesorados en todo momento por una operadora de la denunciada. De esta manera, habiendo pagado la totalidad del viaje, solo les restaba la confirmación de la compra, pero al no ocurrir ésto comenzaron a llamar por teléfono en reiteradas oportunidades, sin obtener resultados, a tal punto se afirma, que hizo un reclamo con el número asignado 3139800; se alega que la denunciada no tiene oficinas en Temuco, por lo que fue aún más difícil obtener respuestas, y la persona que finalmente les contactó en representación de la empresa fue la Sra. Carmen Mieles, llamando desde Colombia. Se sostiene que esta persona les pidió que le enviaran los comprobantes de pago de los pasajes, pero luego como no obtuvieron una respuesta satisfactoria, ellos decidieron cancelar que cancelar el viaje. Señalan los querellantes que les devolvieron el dinero correspondiente al pago de la estadía (cargado a la tarjeta de Barrios), pero no el correspondiente a los pasajes aéreos, por lo que estiman, conforme lo señalado, que se infringió por el proveedor querellado los artículos 12 y 23 de la ley del consumidor, solicitándose su condena.

2.- A fojas 35 y siguientes, doña XIMENA CASTILLO FAURA, abogado, previo a la contestación de la querella infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios deducida en contra de su representada DESPEGAR.COM CHILE SpA, opone la excepción de prescripción aduciendo que la querella no fue presentada dentro del plazo de seis meses concordante con el artículo 26 de la ley 19.496.

En subsidio contesta la querella y solicita su rechazo en virtud de los siguientes antecedentes: que los actores invocan como fundamento un no pago, reembolso o devolución de la suma de \$405.730, aduciendo que la querellada no ha cumplido con reintegrarles esta cantidad. Se afirma que esta suma de dinero fue pagada con la misma tarjeta de crédito Visa Falabella terminada en los dígitos XXXXXXX7826, utilizada por los actores para dicha compra. La devolución fue realizada por Sky Airlines, con fecha **17 de marzo de 2015**, a través de la reversa del cargo, solicitada a Transbank; señalando que esto es mucho antes de que se trabara la litis en autos, y que, como ya pagaron la otra suma de dinero y ello fue reconocido en la querella y demanda, no existe causa legal que la justifique. Hace valer lo expuesto en el artículo 24 de la ley del consumidor con respecto a la cuantía de lo disputado en una demanda.

Finalmente, también se solicita por la defensa se declare la denuncia como temeraria, en razón del plazo en que se interpuso la querella y demanda y porque las sumas cuestionadas ya fueron devueltas a los actores, todo ello de acuerdo a lo preceptuado en el artículo 50 letra E de la ley 19.496.-

3.- A fojas 54, la parque querellada y demandad civil evacúa el traslado conferido a propósito de la excepción de prescripción, solicitando su rechazo, ya que no es efectivo que la infracción se cometiera el 2 de julio, cuando se hizo la solicitud de compra, sino que posteriormente, al requerir a la empresa la devolución del dinero, y que como en marzo se procedió a la devolución parcial, la infracción se mantuvo en el tiempo, mientras no se cumplió la obligación de devolver la integridad de la suma pagada. De otro lado, igualmente se alega que debe considerarse que la querella y demanda se presentó dentro de plazo, al ingresarse al Tribunal de Policía Local el 2 de enero de 2016,

JARIO 60

independientemente que por razones de turno se haya derivado a uno distinto, que terminó conociendo del asunto.

También la parte querellante y demandante solicita se rechace la petición de declarar las acciones deducidas como temerarias, ello en razón de que los antecedentes muestran fundamento plausible de las pretensiones contenidas en ellas.

- 4.- Que la parte querellante y demandante civil rinde la siguiente prueba documental: a fojas 40 y siguientes, set de 15 correos electrónicos que dan cuenta de solicitud de compra y de distintas comunicaciones efectuadas por este medio por las partes del juicio.
- 5.- Que la parte querellada y demandada civil rinde la siguiente prueba documental: a fojas 48, copia de la comunicación de Transbank donde se informa la devolución del dinero a la tarjeta de crédito utilizada por los demandantes en que consta la reversa del cargo generado, de 17 de marzo de 2015, por la suma de \$405.730.
- 6.- Que la parte querellante rinde prueba testimonial, mediante la declaración a fojas 49 de doña NATALIA ANDREA BELMAR AEDO, C.N.I. Nº 15.256.212-8, 33 años, divorciada, estudios universitarios, psicóloga, domiciliada en Temuco, calle Paula Jara Quemada Nº 01180, quien previamente juramentada expone que conoce a la querellante desde el colegio y es amiga de ella y su marido; explica que los querellantes llevaban mucho tiempo sin salir de vacaciones y su situación matrimonial era difícil, él estaba sin trabajo y ella trabajaba mucho, así que su círculo cercano sabía que iban a salir de viaje, por pocos días, ya que tienen a una hija pequeña; posteriormente se enteró de que no realizarían el viaje porque no fue confirmado por la agencia y no les devolvieron todo el dinero, por lo que no pudieron hacerlo; señala que durante reuniones ellos comentaba que estaban tramitando la devolución y haciendo muchos llamado y que esto se prolongó durante el resto del año; en marzo le devolvieron la parte restante del dinero y esto fue sin notificación. Repreguntada, dice que afectó a los demandantes tanto el no haber podido viajar, como todo el desgaste y tensión que significaron los trámites para la devolución del dinero. Contrainterrogada, dice que no sabe exactamente las fechas, pero si la época en general, ya que la situación era tema de conversación. Seguidamente, a fojas 51, comparece doña MACARENA BEATRIZ CASTILLO ESPINOZA, C.N.I. Nº 13.63.417-9, 35 años, soltera, estudios universitarios, dueña de casa, domiciliada en Temuco, calle Ventisquero N° 480, quien previamente juramentada expone que es amiga de los querellantes y demandantes, y que se enteró de los hechos por ellos. Explica que tenían fijado un viaje, compraron por medio de Despegar.com y lo pagaron con dos tarjetas, según le dijo Maureen. Al momento de querer realizar el viaje, Despegar solamente le corroboró el pago de la estadía, pero no del viaje; esto llevó a que la Maureen dejara de trabajar esos días del viaje, e hicieron muchos llamados; dice también que le parece tienen el centro de reclamos en Colombio y que no tienen representación en Chile; no le daban respuesta, fueron también a preguntar a Falabella, donde habían hecho la compra del pasaje; señala que sabe que el dinero se le devolvió, pero después de nueve meses y sin aviso; Maureen se enteró porque fue a Falabella y le dijeron que reflejaba un pago. Contrainterrogada, dice que sabe de los sucesos en detalle porque Maureen le contó.
- 7.- A fojas 67 corre declaración prestada por la querellante demandante civil don **GUSTAVO ANÍBAL BARRIOS PRADO**, individualizado, quien previamente juramentado expone que planeó unas cortas vacaciones con su esposa para el invierno de 2014, buscaron en la página web despegar.com algun paquete turístico dentro de Chile cuando notaron el que eventualmente



compró: un paquete turístico completo con pasajes aéreos ida y vuelta, más estadías hacia Iquique, ingresó a la página web y siguió los pasos que el sistema le indicaba, incluyendo dejar registrado el nombre de los pasajeros, dirección, medio de pago, etc. Finalmente, se decidieron en comprarlo; ingresó el número de la tarjeta para cargar el paquete turístico y luego le llegó un correo electrónico a través de despegar.com, donde le indicaba que dentro de las 24 horas siguientes de haber efectuado la compra, confirmarían por correo electrónico que la compra se había efectuado; pasaron las 24 horas y nunca llegó un correo de confirmación, por lo cual decidió llamar a la línea de servicio al cliente del sistema; el operador le indicó que con la tarjeta que ingresó se había efectuado la compra de la estadía, pero que por falta de cupo no se pudo cargar los pasajes aéreos, entonces le indicó que todavía tenía tiempo para comprar los pasajes, así que pronto ingresó nuevamente al sistema, y con la tarjeta de su esposa, una tarjeta Visa, compró los pasajes; el sistema le volvió a enviar un correo donde le indicaban que dentro de 24 horas le enviarían una confirmación de la compra del paquete turístico, nuevamente esperó 24 horas pero nunca llegó una confirmación a su correo electrónico, volvió a llamar a servicio al cliente y el operador le indicó que no estaban cargados los pasajes, o sea, que no se había hecho efectiva la compra; preocupado por esto, le indicó observando los resultados de la tarjeta con la cual compró, se indicaba que los pasajes estaban comprados y se habían cargado a la tarjeta, apareciendo la línea aérea, la fecha de compra y el monto que calzaba correctamente a los valores que despegar com le había indicado, más tarde en el call center le solicitaron que enviara una copia del estado de cuenta de la tarjeta que se había usado para la compra de los pasajes, luego de esto le dijeron que dentro de las 24 horas siguientes le iban a dar una respuesta; pasaron 24 horas, llamó nuevamente a servicio al cliente y le indicaron que todavía no tenían una respuesta; en ese momento solicitó conversar con la jefa indicada en el área de servicio al cliente y lo derivaron con la señora Carmen Mieles, desde Colombia, ya que no tienen sede en Chile; al contactarse con ella le dijo que se iba a hacer cargo del problema y que le iba a entregar una solución antes de la fecha del viaje, que era a fines de junio; la señora Carmen nunca le envió un correo o respuesta y cuando ya estaban pronto a viajar volvió a contactarse con ella, indicándole que todavía no recibía los voucher para viajar, en ese momento le expresó que no iba a viajar y que no iba a tomar el paquete turístico y pidió a la señora Carmen Mieles que le indicara cuándo le devolvieran el dinero de la estadía, ya cargados, y el de los pasajes, que también estaban cargados pero que ellos no reconocían; ella le indicó que se demoraban 45 días hábiles en la devolución de los dineros; esperó los 45 días hábiles y nunca recibió un correo o llamado de la señora Carmen Mieles; comenzó entonces a enviarle de manera reiterada correos electrónicos y no obtuvo respuesta; luego de haber pasado 60 días aproximadamente recibió un llamado de Carmen Mieles en donde reconoció que había ocurrido un error en sus sistemas, que no se había reconocido la compra de los pasajes aéreos, y que durante las próximas semanas le iban a llamar de Despegar com para indicarle en qué banco del territorio nacional debía dirigirse para retirar los valores pagados por el paquete turístico; nunca recibió el llamado hasta la fecha. Asegura que sí se le devolvieron los dineros a su tarjeta correspondientes a la estadía y al pasaje aéreo, el dinero de los pasajes dos meses antes de esta declaración, y el de la estadía pasado los 60 días; nunca obtuvo respuesta formal de lo ocurrido. Dice que pensó que tenía el cupo suficiente para pagar la estadía y los pasajes con su tarjeta, y al darse cuenta que no, utilizó la tarjeta de su esposa -ambas son Visa Falabella-; las devoluciones que se le hicieron coinciden con lo que en su oportunidad se cargó a ambas cuentas.

8. A fojas 72 corre declaración prestada por la querellante y demandante civil, doña MAUREEN DENISSE REUSE STAUB, individualizado, y expone que planeo un viaje con su marido, corto porque tienen una hija pequeña;



decidieron ir a Iquique y entraron a la página deségar.com, donde encontraron una oferta de 3 noches y 4 días, con pasajes; compraron el paquete, y les llegó un aviso de vuelta de la diciendo que se había hecho la operación parcialmente, por lo que llamaron a la operadora y les dijo que se había hecho parcialmente la compra porque no se había alcanzado el monto completo con la tarjeta -la visa Falabella de si marido- pero les dijo que si tenían otra tarjeta pagaran con esa, por lo que utilizó su tarjeta, también Falabella, y con esa se pagó la parte correspondiente a los pasajes; esperaron varios días y no les llegó la confirmación de la transacción, aunque a ella ya se le había cargado a si cuenta de la tarjeta el valor pagado; llamaron y le indicaron que no se había hecho la transacción, que sólo estaba pagada la estadía; dice que tuvieron que llamar muchas veces hasta la jefa, Carmen Mieles, quien les pidió que le enviaran los comprobantes de la tarjeta con la que pagaron y lo hicieron; su esposo decidió anular la compra de la estadía, porque en el hotel daban un plazo para avisar que ya no se viajaba; la señora Carmen Mieles, al reconocer que se había hecho la transacción, señaló que les iban a devolver los montos; el de la estadía se lo devolvieron inmediatamente a su marido, pero el monto de los pasajes nunca llegó, hasta que se dio cuenta en mayo 2015, cuando fue a Falabella, que a fines de marzo se hizo una devolución por el monto total de los pasajes aéreos, \$405.000 aproximadamente, pero nunca recibió un aviso de despegar com; la devolución fue nueve meses después. -No presenta comprobante del pago efectuado de los pasajes con su tarjeta.

ी- A fojas 68 se lleva a efecto la diligencia decretada por el Tribunal destinada a la inspecciones de la página de internet del proveedor querellado y demandado, Despegar.com, la que se lleva a efecto con la asistencia de ambas partes. En virtud de dicha diligencia, el abogado y apoderado de Despegar explica el procedimiento y características de la página, cuyos visualizaciones fueron impresas en los documento de fojas 58 a 66. Desde esta última página, www.despegar.cl, se aprecia la información acerca de los procedimientos de reclamos, en que asumiendo el proveedor la imposibilidad de acceder a él de manera directa, se establece el procedimiento mediante correos electrónicos y remisión de finiquitos y respuestas por este medio. También se consigna que lo que caracteriza la página objeto del examen es el gran número de ofertas, etapa de la formación del consentimiento que no va aparejada de información acerca de las condiciones de contratación. El apoderado del proveedor muestra que tal información existe, sin embargo luego de la demostración se constata que se puede acceder a tal información sólo en la etapa inmediatamente anterior a la aceptación, acorde con lo también consignado por las propias partes en la audiencia, de que sólo se podría apreciar la actuación de la parte ronsumidora si efectivamente se realizara una compra. Esta diligencia, es posterior a la declaración del querellante Barrios Prado, descrita en el motivo precedente.

10.- Que de acuerdo al mérito de los antecedentes, aparece establecido que los querellantes y demandantes y la empresa Despegar.com, dejaron sin efecto un contrato celebrado el 2 de julio de 2014, por el cual los primeros adquirieron un paquete turístico, consistente en un viaje a la ciudad de Iquique, en Sky Airlines, que incluía estadía en un Hotel, por la suma total de \$650.000. Que los consumidores querellantes alegan que la devolución del dinero en su integridad no se ha efectuado hasta la fecha de la acción que se analiza, puesto que se les habria devuelto una sola parte, esto es, la suma de \$244.270, correspondiente a la estadía en el Hotel, la que fue cubierta con la tarjeta del actor Gustavo Barrios. El saldo, que asciende a \$405.730, pese a las innumerables gestiones realizadas no ha sido enterado, con lo que se arguye vulnerado, tanto el artículo 12, como el 23, además del artículo 3, todos de la ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

El proveedor no desconoce, ni la contratación, ni el retracto sin cargo para los actores. Sin embargo, estima no haber incumplido la normativa



aduciendo que, como se reconoce por quien acciona, una primer parte del valor de la transacción les fue devuelta antes de la demanda; mientras que la compra de los pasajes a Sky Airlines por \$405.730, fue pagada y reintegrada a la tarjeta con que fue hecho el pago, antes de trabada la litis, esto es, el 17 de marzo de 2015. **Todo ello, sin perjuicio de la excepción de prescripción** que hace valer de la manera preliminar, aduciendo que el contrato de celebró el 2 de julio, plazo desde el que corresponde contar el de prescripción del artículo 26 de la ley 19.496, que considera vencido al dictarse la resolución de fecha 6 de enero, en que el Segundo Juzgado de Policía Local se declaró incomptenete.-

- 11.- Que para zanjar esta controversia, partamos por indicar que se desechará la citada excepción de prescripción de la acción, puesto que como bien alega la parte querellante, como solo en marzo se procedió a la devolución parcial de la suma pagada, la infracción se concretó a partir de ese momento y se mantuvo en el tiempo, mientras no se cumplió la obligación de devolver la integridad. Al mismo tiempo, resulta inadmisible la alegación de que se entienda que la excepción fue interpuesta al dictarse la resolución de incompetencia de fojas 7. Como aparece de autos, la querella y demanda de que dieron origen este juicio y que corren a fojas 1 y ss., fueron interpuestas el 2 de enero de 2015, careciendo de todo sustento la excepción opuesta, por lo que se desechará, con costas.
- 12.- Que en cuanto al fondo, tal como consta de los antecedentes, en especial de la diligencia de fojas 68, aparece que la única forma en que los consumidores de Despegar pueden establecer contacto con su proveedor es el correo electrónico, cuya utilización, al menos en este caso, resultó del todo ineficiente. Como se infiere de los mismos, los que fueron acompañados a fojas 40 y siguientes, no objetados, y como también se reconoce en la propia contestación de la querella; la devolución del saldo, \$ 405.730, se materializó 9 meses más tarde de que se dejara sin efecto la transacción realizada en julio de 2014,/y solo después de innumerables actuaciones de la parte querellante, sin resultado hasta que se presentase querella y demanda en estudio.

Para ponderar el comportamiento del proveedor querellado, debe igualmente considerarse que fuera del documento de fojas 48, en que consta el cumplimiento de tardío de la prestación, recién en marzo de 2015, no acreditó tampoco gestión alguna destinada a satisfacer el derecho del consumidor, de manera de asegurarle una información expedita, oportuna y veraz acerca del proceso de devolución de su dinero, contraviniendo los términos del artículo 3, letra b, en relación al artículo 1 nro. 3 de la ley del ramo. Por último, bien sabemos que el pago parcial está proscrito en nuestro derecho privado, debiendo entenderse que el que hace valer relativo únicamente a la estadía, carece de la condición de pago,/debiendo entenderse que ha incumplido una obligación. Así Despegar ha estado en situación de incumplimiento de una prestación por 9 meses, sin que haya dado motivo que justifique la negligencia y el consecuente menoscabo de su contraparte en el contrato de consumo resciliado.

13.- Analizados los antecedentes, nos asiste la convicción que Despegar.com ha incurrido en infracción al artículo 23 de la ley 19.496, en relación al artículo 3, que asegura en la letra b) el derecho a la información en el consumo, desde que actuando con la negligência descrita; debido a fallas en la seguridad y calidad del servicio que presta, causando menoscabo a los querellantes, demoró sin excusa legal la devolución del precio de una transacción dejada sin efecto de consuno, hegando la debida información, por lo que será condenado de la manera que se señalará.



ODE BOLLO

Que atento a que el proveedor querellado será condenado, por aparecer que los antecedentes configuran una actuación de su parte contraria a la ley 19.496, corresponde negar lugar a declarar la acción infraccional de temeraria.

## EN CUANTO A LA ACCIÓN CIVIL.-

- 14.- Que a fojas 4 y siguientes, doña MAUREEN DENISSE REUSE STAUB, odontóloga y GUSTAVO ANIBAL BARRIOS PRADO, deducen demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de Despegar.com Chile S.A., agencia de turismo, representada por DIRK ZANDEE MEDOVIC, ya individualizados en autos, señalando que dan por reproducido para todos los efectos legales lo expuesto en lo principal de la querella infraccional. Señalan que a la fecha de interpuesta la demanda, aún no han sido restituidos los \$405.730.- pagados para cubrir el monto de los pasajes aéreos, sin embargo la lesión más importante que produjo la negligencia de la demandada es en los intereses extrapatrimoniales, o sea, daño moral, el que estiman no se compensa con una suma inferior a los \$10.000.000, más la suma de los pasajes. En total una sema de \$20.405.730
- **15.-** A fojas 36 y siguientes abogado y apoderado del demandado contesta la demanda civil deducida en , solicitando que se la rechace íntegramente, con mismos fundamentos de hecho y de derecho ya referidos al contestar la querella infraccional.
- 16.- Que el artículo 3 de la Ley 19.496, señala que es derecho básico del consumidor "la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor".

De esta manera, y conforme lo que se resolverá en lo infraccional, corresponde que el proveedor demandado responda por los perjuicios que su actuación por incumplimiento de la ley del consumidor ha ocasionado, en la medida que resulten probados .

17.- Que se ha demandado daño material consistente en la devolución de las sumas adeudadas por la parte demandada, y que a la fecha de la interposición de la acción no se habían enterado. Como ha quedado establecido en el proceso, tal suma, correspondiente a \$ 405.730, fue objeto de reembolso, según se acreditó con la documental de fojas 48, no objetada, con posterioridad a interposición de la querella y demanda.

De esta manera y a fin de dar certeza a la prestación y a la idoneidad de la misma, pues se trata del resarcimiento de daño emergente, que debe restituirse en integridad, el proveedor demandado deberá acreditar el pago de la suma insoluta a que él corresponde, reajustada de acuerdo al artículo 27 de la ley 19.426. De acuerdo a esta norma, "las restituciones pecuniarias que las partes deban hacerse en conformidad a esta ley, serán reajustadas según la variación experimentada por el Índice de Precios al Consumidor, determinado por el Instituto Nacional de Estadísticas, entre el mes anterior a la fecha en que se produjo la infracción y el precedente a aquél en que la restitución se haga efectiva".

Así, para tales efectos, se fijará, como fecha de comisión de la infracción, acorde con su naturaleza de la misma, el primer día del mes subsiguiente a la fecha de la transacción, que no se discute se realizó el 2 de julio de 2014, por considerarse que es el plazo máximo razonable, para que haya cumplido con la normativa, reversando la suma discutida.

18.- Que también se ha solicitado el resarcimiento de daño moral, fundándose los actores en las molestias que debieron soportar para exigir la



devolución de la suma insoluta referida en el motivo precedente sin resultado. También se alega como tal daño, el haberse visto privados de disfrutar las vacaciones, y la frustración y afección que ello les trajo aparejado.

Pues bien ante esta pretensión de los actores, dos consideraciones previas.

La primera, es que no se ha sometido a la resolución de este Tribunal alguna infracción por el retracto del negocio entre las partes, y menos las motivaciones que se tuvieron en vista. Así, malamente se puede apreciar algún daño moral por esos hechos, que no se ha acreditado configuren ilícito fuente de responsabilidad. Como consta de autos y se resolverá en lo infraccional, se acogerá la acción respectiva por la prestación negligente en la devolución o reintegro del dinero por parte del proveedor demandado, no existiendo relación causal entre la conducta infraccional establecida en autos y los daños por padecimiento distintos a ella.

Debe recordar la parte demandante, que como consta de su presentación de fojas 54, una de las justificaciones que proporcionó para que se negara lugar a la excepción de prescripción opuesta por su contraparte, fue la que sigue: " no es efectivo que la infracción se cometiera el 2 de julio, cuando se hizo la solicitud de compra, sino que posteriormente, al requerir a la empresa la devolución del dinero, y que como en marzo se procedió a la devolución parcial, la infracción se mantuvo en el tiempo". De este modo, esa conducta fue la que se reprochó al proveedor, quedando con ello trabada la litis en lo que atañe a la cuestión controvertida.

La segunda, y acorde con lo indicado, una debida apreciación y ponderación de los hechos para fijar daños extrapatrimoniales, exige precisar que lo que se reprocha al proveedor Despegar.com es la demora y nula información en el procedimiento de reembolso de dinero correspondiente una convención rescindida. Esto es, no la negó la suma, ni entorpeció el retracto, lo que habría agravado el daño. De esta manera, sólo corresponde apreciar el daño que esa conducta fue capaz de producir en los consumidores, por lo que se procederá conforme ello.

19.- Tal como aparece de autos, los demandantes efectivamente desplegaron un gran número de actuaciones/especialmente por correo electrónico, como se aprecia de la documental, para obtener el reembolso del saldo insoluto de la suma pagada. Así lo declararon, en esta parte, los testigos que refiere el motivo sexto, y se infiere de las características de lo accionado por ellos, confrontado con la nula información recibida y clara ineficiencia del proveedor para cumplir con dicha obligación post contractual, salvada 9 meses más tarde, ya presentada la acción infraccional y la civil que ahora se analiza. Se estima que la actitud del proveedor no pudo sino producir molestía y frustración en los actores, la que debe ser resarcida, por el detrimento psicológico que naturalmente provoca en cualquier individuo la inconveniencia que la situación significa y representa.

De esta manera , se accederá a resarcir este daño moral, en la suma de \$250.000, para cada uno de los demandantes, suma que es prudencial, atenta las características del ilícito en que se funda la responsabilidad civil que se hace valer. No debe olvidarse y se ha tenido en cuenta en la determinación de este daño, que la actuación negligente corresponde a la no devolución oportuna y diligente de parte del dinero pagado por la transacción rescindida. Esta omisión o actuación negligente se estima que no pudo producir un daño significativo en la esfera espiritual, siendo el contenido de la aflicción esencialmente material, el que será zanjado también mediante el pago íntegro del daño emergente, como ya se desarrolló en los motivos precedentes.



SECRETARIO S

Y VISTOS, además, lo establecido en los artículos 1, 3, 12, 23, 24, 50 letra e y demás pertinentes de la Ley 19.496; 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14 y demás pertinentes de la Ley 18.287, SE DECLARA:

- 1.- Que no ha lugar a la excepción de prescripción opuesta por la parte de querellada y demandada civil, con costas;
- 2.- Que no ha lugar, con costas, a declarar temeraria la acción infraccional deducida en autos;
- **3.- Que ha lugar a la querella infraccional** deducida en contra de **DESPEGAR.COM CHILE SpA** por infracción a los artículos 3, letra b) y 23 de la ley 19.496, condenándose a este proveedor al pago de la multa de 10 Unidades Tributarias Mensuales, con costas;
- **3.- Que ha lugar, con costas,** a la demanda civil deducida por doña **MAUREEN DENISSE REUSE STAUB** y **GUSTAVO ANIBAL BARRIOS PRADO,** en contra de **DESPEGAR.COM CHILE S.A.**, y se condena a este proveedor a las siguientes prestaciones: 1) al pago de la suma de \$ 250.000, a cada uno de los demandantes por concepto de daño moral, fijándose así esta partida en la suma total de \$500.000; y 2) al pago de la integridad, esto es, con reajustes e intereses, de la suma objeto de la demanda, conforme a los montos y procedimiento que establece el motivo 19;
- **4.-** Que la suma ordenada pagar por concepto de daño moral será reajustada en la misma proporción en que varíe el Índice de Precios al Consumidor entre el mes anterior a la fecha de este fallo, y el anterior a la fecha del pago efectivo, con intereses para operaciones reajustables, por el mismo período.

Anótese, notifíquese y archívese en su oportunidad,

Cúmplase en Secretaría con lo dispuesto en el artículo 58 bis de la ley 19.496, cuando corresponda.-

Rol 232.560.-

Dictó, Rady Venegas Poblete, Juez Titular del Primer Juzgado de Policía local de Temuco.



Foja: 129 Ciento veintinueve

C.A. de Temuco

Temuco, treinta de marzo de dos mil diecisiete.

A fojas 127: Téngase presente

A fojas 128: Téngase presente delegación de poder.

VISTO:

Se confirma la sentencia en alzada, a excepción del considerando 18° el que se elimina y se tiene en su lugar presente que:

PRIMERO: Que en relación a la excepción de prescripción opuesta por la demandada, atendido lo dispuesto en el artículo 2494 del Código Civil, y teniendo a la vista la fecha en que operó la restitución por parte de la demandada del saldo restante, cuyo antecedente obra a fojas 48, esta Corte estima que respecto de la querellada operó su renuncia tácita a la prescripción, motivo por el cual debe ser rechazada dicha incidencia.

SEGUNDO: Que, en cuanto al daño moral demandado en autos, éste no solamente incluyó -como elemento fundante del perjuicio- la tardanza en el reintegro del dinero pagado por concepto de pasajes, sino que además se observó del libelo, que se reprochó al proveedor, la responsabilidad por la frustración de la expectativa cierta de los actores, de concretar un viaje programado y pagado con anticipación, todas motivaciones por las que se resolverá aumentar el monto otorgado a título de daño moral, como se dirá.

Por lo expuesto y visto además lo dispuesto en el artículo 2494 del Código Civil se resuelve que SE CONFIRMA, con costas del recurso, la sentencia de fecha diez de diciembre de dos mil quince, escrita a fojas 76 y siguientes CON DECLARACIÓN que se aumenta el concepto concedido por concepto de daño moral a la suma de \$1.000.000.- (un millón de pesos) por cada uno de los demandantes.

Registrese y devuélvase.

SECRETARIO

N° Policía Local-70-2016 (pvb).



Temuco, veinte de abril de dos mil diecisiete. AGADO DE PO Por recibido los antecedentes. Cúmplase. ROL N°232.560-J del Primer Dictó RADY VENEGAS POBLETE. Juez Titular Juzgado de Policía Local de Temuco. Autoriza ROMINA MARTINEZ VIVALLOS. Secretaria Titular. 135 Y REMITE GARTA CER II C. . ES PROVIDE OF THE TANK 135 M MWM CARTA CERTA ... On.



CERTIFICO: que las copias que anteceden son fiel a su original.

Temuco, uno de agosto de dos mil diecisiete.

JESSICA VASQUEZ MARTINEZ SECRETARIA SUBROGANTE

TEMUS