

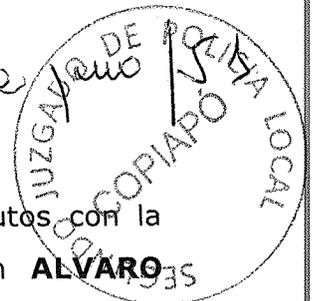
la cuenta



Copiapó, trece de junio de dos mil diecisiete.

VISTOS Y TENIENDO PRESENTE: **1)** Que, en lo principal de la presentación de fojas 15 rola denuncia infraccional presentada por don **ALVARO ANDRES FIGUEROA VENEGAS**, Cédula de identidad N° 12.922.805-9, ingeniero, con domicilio en calle Pedro de Valdivia N° 310, Comuna de Copiapó, en contra de **DESPEGAR.COM CHILE SPA**, Rol Único Tributario N° 97.907.830-9, representada legalmente por don **DIRK ZANDEE MEDOVIC**, ignora profesión u oficio, Cedula de Identidad N° 9.212.950-0, ambos domiciliados en calle Antonio Bellet N° 293, oficina 706, Comuna de Providencia, Santiago, por haber vulnerado los artículos 3 letra e), 12 y 23 de la ley 19.496. Sostiene en su libelo, que con fecha 27 de julio de 2016, realizó la compra de un paquete en la página despegar.com con rumbo a Mendoza Argentina. En primera instancia arroja un error producto de la conexión a internet y en una segunda oportunidad se lleva a cabo la compra satisfactoriamente. Al mes siguiente su cuenta corriente registra un doble cobro del paquete turístico, teniendo en consideración que la primera compra no se concretó, no comprendiendo como el sistema permite la compra para una misma fecha, tomando en cuenta que se repiten los datos de las personas. Adjunto los documentos y cartolas del banco, siendo infructuosas sus denuncias hacia Latam y depegar.com, cuyos argumentos no son suficientes para el usuario. Solicita la compensación por un paquete de igual valor para dos personas a un destino de Sudamérica. Cita en su libelo los artículos 3 letra e), 12 y 23 inciso 1° de la Ley 19.946 como normas infringidas por el proveedor. Por tales motivos presenta denuncia en contra de **DESPEGAR. COM CHILE SPA**, solicitando sea ésta condenada al pago del máximo de la multa por la infracción a las disposiciones legales antes mencionadas. En el Primer Otrosí de la misma presentación, fundado en los mismos antecedentes de hecho y de derecho en que se sustenta la acción infraccional, demanda civilmente solicitando se condene a la demandada al pago de **\$459.544** por concepto de **daño material**. En el segundo otrosí, acompaña documentos consistentes en: **a)** Estados de pago cuenta corriente. **b)** Copia de los pasajes comprados. **c)** Copia de las cartas de respuesta Latam. **d)** Copia carta de respuesta Despegar.com SPA. **e)** Copia reclamo realizado en el Sernac.cl **f)** Datos Despegar.com Chile Spa. **2)** A fojas 20 se admite a tramitación la demanda. **3)** A fojas 22 solicita exhorto para proceder a la notificación del libelo, petición a la que se accede a fojas 23. **4)** A fojas 24 se agrega exhorto debidamente diligenciado. **5)** A fojas 28 se reprograma la audiencia para el día 27 de abril de 2017 a las 10:00 horas. **6)** A fojas 33, doña **XIMENA CASTILLO FAUNA** asume el patrocinio y representación de la denunciada, confiriendo poder a la abogado doña **CINTHIA ROJAS BOWN**.

f. curren



7) A fojas 46 se lleva a efecto la audiencia decretada en autos con la asistencia del denunciante infraccional y demandante civil don **ALVARO ANDRES FIGUEROA VENEGAS** y de la denunciada y demandada civil **DESPEGAR. COM CHILE SPA**, representada por su abogado y apoderado doña **CINTHIA ROJAS BOWN**. El denunciante y demandante civil ratifica las acciones deducidas en lo principal y primer otrosí del libelo de fojas 15, solicitando se dé lugar a ellas con expresa condena en costas. La parte denunciada y demandada, acompaña minuta escrita de contestación de la denuncia infraccional y de la demanda civil, solicitando se tenga como parte integrante del comparendo, accediendo el tribunal a dicha petición. El denunciando en lo principal de su presentación, solicita el rechazo de la acción infraccional con expresa condena en costas, aduciendo que Despegar.com cuenta con los respaldos que demuestra que ambas solicitudes de reserva fueron exitosamente auto-gestionadas por el actor, en ambas se emitieron las confirmaciones de la compra con los respaldos correspondientes. Indica que el modelo de atención del usuario está definido bajo la característica de autogestión, lo que implica que no existe ninguna intervención por parte de su representada. Siguiendo esta lógica responsabiliza de los hechos al denunciante, destacando que no se trata de dos compras iguales porque el querellante ingresó erróneamente los datos de doña Amalia Carmen Figueroa Venegas y no se informó responsablemente de las condiciones y políticas de cambio que aplican a la reserva de los pasajes aéreos controlados, destacando que las aerolíneas no permiten ni los cambios de ruta ni de nombre. Cita en apoyo a sus pretensiones extracto de sentencia dictada por la I. Corte de Apelaciones de Santiago. Agrega que el querellante celebra un contrato por medios de Despegar.com aceptando sus términos y condiciones online y posterior a ello, por el sólo hecho de errar en el ingreso de los nombres, busca responsabilizar a su representada. Niega que se haya producido un error de conexión. Niega que se haya vulnerado los artículos 3 letra e), 12 y 23 de la Ley 19.496, reiterando que en la realidad existe negligencia del querellante. En el primer otrosí de la minuta de contestación solicita el rechazo de la demanda civil en virtud de las mismas consideraciones de hecho y derecho expuestas en lo principal de su presentación. El Tribunal tiene por contestada la denuncia infraccional y demanda civil. Llamadas las partes a conciliación no se produce, recibándose la causa a prueba fijándose como hechos sustanciales, pertinentes y controvertidos: **a.-** Efectividad de los hechos denunciados y circunstancias que los rodearon; **b.-** Naturaleza y monto de los perjuicios demandados. La parte denunciante ratifica los documentos acompañados en el Segundo Otrosí del libelo de fojas 15 y agregados de fojas 1 a 14. El tribunal tiene por acompañados los documentos con **citación**, salvo aquellos que

f. currenza



emanan de la contraparte los que se tienen por acompañados bajo el **apercibimiento del artículo 346 N° 3** del Código de Procedimiento Civil. La parte denunciada acompaña documentos denominado términos y condiciones de compra online de la página despegar.com y copia de las dos compras que se hicieron el mismo días respecto del mismo paquete consistente en los N°s 71524588, 71525600, para el día sábado 13 de agosto de 2016, teniéndolos el tribunal por acompañados con **citación**. Ninguna de las partes rinde prueba testimonial. **8)** A fojas 48, se certifica que no existen diligencias pendientes. **9)** A fojas 49, se cita a las partes a oír sentencia.

CONSIDERANDO:

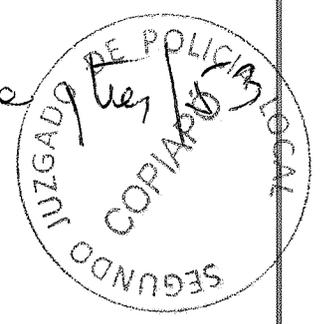
I.- EN CUANTO A LO INFRACCIONAL

PRIMERO: Que, en lo principal de la presentación de fojas 15 rola denuncia infraccional presentada por don **ALVARO ANDRES FIGUEROA VENEGAS**, en contra de **DESPEGAR. COM CHILE SPA**, representado legalmente por don **DIRK ZANDEE MEDOVIC**, ignora profesión u oficio, por haber vulnerado los artículos 3 letra e), 12 y 23 de la ley 19.496. Funda su denuncia en las consideraciones de hecho y de derecho referidas en la parte expositiva de esta sentencia y que se tienen por reproducidas para todos los efectos legales.

SEGUNDO: Que, la denunciada solicitó el rechazo de la denuncia por no existir infracción a la Ley del Consumidor argumentando que el modelo de atención al usuario se basa en la autogestión del mismo, siendo su representada la encargada de emitir los ticket de compra con los mismos datos proporcionados por el consumidor. Estima que las compras no son idénticas puesto que existe un error en el segundo apellido de una de las pasajeras, destacando que de conformidad a las políticas y condiciones de la compra online, las líneas aéreas no permiten el cambio de nombre de los pasajeros. Así las cosas, sostiene que la segunda compra fue propiciada por el usuario con la clara intención responsabilizar a su representada del error en el ingreso de los nombres.

TERCERO: Que, el denunciante acompañó los siguientes documentos: **a)** Estados de pago cuenta corriente. **b)** Copia de los pasajes comprados. **c)** Copia de las cartas de respuesta Latam. **d)** Copia carta de respuesta Despegar.com SPA. **e)** Copia reclamo realizado en el Sernac.cl **f)** Datos Despegar.com Chile Spa, los que se tuvieron por acompañados en la audiencia respectiva con citación, salvo aquellos que emanan de la contraparte que se tuvieron por acompañados bajo el apercibimiento del artículo 346 N° 3 del

h. cuenta



Código de Procedimiento Civil.

CUARTO: Que, la parte denunciada acompañó los siguientes documentos: **a)** Términos y condiciones de compra online de la página despegar.com; **b)** Copia de las dos compras que se hicieron el mismo día respecto del mismo paquete consistente en los N° s 71524588, 71525600, para el día sábado 13 de agosto de 2016, los que se tuvieron por acompañados con citación en la audiencia respectiva.

QUINTO: Que, ninguna de las partes rindió prueba testimonial.

SEXTO: Que, de la prueba documental acompañada en autos se desprende que existe una relación de consumo entre las partes de este proceso, actuando la denunciada como intermediaria entre el denunciante y la línea Aérea Lan Chile. Ambas partes acompañan documentos que dan cuenta que se emitieron dos comprobantes de reserva de un mismo paquete turístico con destino a la ciudad de Mendoza, para el día 13 de agosto de 2017. La única diferencia entre ambas compras dice relación con el segundo apellido de doña Amalia Carmen, cuya Cédula de Identidad es la N° 11.493.613-8 a quien en el primer comprobante se le identifica como "Venega" y en el Segundo como "Vengas", entendiéndose esta sentenciadora que el error se debe sólo a la digitación del apellido y que no implica una alteración sustancial en la identidad de la pasajera puesto que el denunciante no ha alegado que el viaje no se haya concretado y tampoco se ha acreditado cual de las dos reservas se utilizó para tales efectos. Esta idea se ve reforzada por el documento denominado "términos y condiciones de compra online", al referirse a que las aerolíneas no permiten el cambio de nombre, ya que el pasaje aéreo es personal e intransferible y como consecuencia de ello, no puede ser transferido a un tercero.

SEPTIMO: Que, por otra parte se puede observar que no existe un procedimiento que regule los derechos de los usuarios en el evento de fallos en la conexión de Internet que deriven en el desconocimiento que se ha hecho de la compra o se ha presentado un problema con la solicitud. Así las cosas, al negar el actor que se haya formado el consentimiento en la primera de las compras realizadas del día 27 de julio de 2016, correspondía a la denunciada acreditar que la compra se había concretado por los mecanismos que establecen sus "términos y condiciones de compra online", es decir, por los correos electrónicos de confirmación tanto de la reserva, como del proceso de compra propiamente tal y de su conclusión exitosa, lo que no acontece en la especie.

francisco
CORPUS
SEGUNDO
DE POLICIA

OCTAVO: Que, resulta ilógico que el consumidor adquiriera el mismo día dos paquetes turístico con un mismo destino, mismo día de ida y regreso y que sería utilizado por las mismas pasajeras, lo que sin duda permite concluir que la situación se debe a los hechos narrados por el denunciante en su libelo.

NOVENO: Que, de los antecedentes analizados de acuerdo a las normas de la sana critica tal como lo ordena el artículo 14 de la ley 18.287 se concluye, que se ha vulnerado los artículos 3 letra e), 12 y 23 de la Ley de 19.496, toda vez que el proveedor no ha cumplido con su obligación de remitir una confirmación escrita al consumidor en la cual se consigne que se ha perfeccionado la compra, lo que naturalmente induce al consumidor a realizar una nueva transacción, con las consecuencias que ello trae aparejada.

II.- EN CUANTO A LA DEMANDA CIVIL

DECIMO: Que, en el primer otrosí del libelo de fojas 15, fundado en los mismos antecedentes de hecho y de derecho en que se sustenta la acción infraccional, demanda civilmente solicitando se condene a la demandada al pago de \$ 459.544 por concepto de daño material.

UNDECIMO: Que, la parte demandada solicitó el rechazo de la acción civil, por las consideraciones de hecho y de derecho referidas al contestar lo infraccional.

DUODECIMO: Que, de los medios de prueba ya analizados, se desprende que el consumidor desconociendo que se haya perfeccionado el primer contrato celebrado con Despegar.com Chile SPA efectuó una segunda compra, en virtud de la cual se le han efectuado cargos en su tarjeta de crédito por la sumas de \$419.764 y 459.544, las que fueron pagadas en 6 cuotas mensuales, lo que se acredita con los documentos agregados de fojas 3 a 7.

DECIMO TERCERO: Que, como ya se indicó, no habiendo la denunciada acompañado los antecedentes que den cuenta que se notificó y remitió en tiempo y forma el comprobante escrito del perfeccionamiento de la primera compra, corresponde que se indemnice el daño emergente ocasionado por el actuar negligente de la denunciada.

Por estas consideraciones y de acuerdo a lo dispuesto en los artículos 3 letra e) 12, 23 y 27 de la ley 19.496 y 14 de la ley 18.287, artículos 2314 y 2316 del Código Civil

f. c. v. m. t. e



SE RESUELVE:

1° Que **SE ACOGE** la denuncia infraccional interpuesto en lo principal de fojas 15 por don **ALVARO ANDRES FIGUEROA VENEGAS**, Cédula de Identidad N° 12.992.805-9, ingeniero, con domicilio en calle Pedro de Valdivia N° 310, Copiapó, y en consecuencia **SE CONDENA** a **DESPEGAR.COM CHILE SPA**, Rol Único Tributario N° 96.907.830-9, representada legalmente por don **DIRK ZANDEE MEDOVIC**, ignora profesión u oficio, Cedula de Identidad N° 9.212.950-0, ambos domiciliados en calle Antonio Bellet N° 293, oficina 706, Comuna de Providencia, Región Metropolitana, al pago de una multa de **CINCO UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES** según el valor de la Unidad Tributaria Mensual al momento del pago efectivo por haber incurrido en la infracción a que se refiere el artículo 3 letra e), 12 y 23 de la ley 19.496. Si no pagare el representante legal de la denunciada la multa impuesta dentro del plazo de 5 días a contar de la fecha de notificación de la sentencia, sufrirá por vía de sustitución o apremio **QUINCE NOCHES** de reclusión que se contarán desde su ingreso al recinto penitenciario.

2° Que se **ACOGE** la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida en contra de **DESPEGAR. COM CHILE SPA**, representada legalmente por don **DIRK DUSAN ZANDEE MEDOVIC** y se **CONDENA** a la demandada a pagar al demandante la suma de \$459.544 (**cuatrocientos cincuenta y nueve mil quinientos cuarenta y cuatro pesos**), por concepto de daño material.

3° Que, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 27 de la Ley 19.496 las sumas indicadas en el punto anterior deberán pagarse reajustadas conforme a la variación que experimente el Índice de Precios al Consumidor entre el mes anterior a la fecha en que se produjo la infracción y el mes precedente a aquel en que el pago se haga efectivo.

4° Que, la demandada deberá pagar las costas de la causa.

NOTIFIQUESE

Rol N° 545/2017/

Sentencia dictada por doña **MONICA CALCUTTA STORMENZAN**, Juez del Segundo Juzgado de Policía Local de Copiapó. Autoriza doña **MARÍA JOSE HURTADO KTEISHAT**, Secretaria Abogado.