

**Segundo Juzgado de Policía Local**  
**Las Condes**

**Proceso No. 5779-5-2018**

**LAS CONDES, doce de septiembre de dos mil dieciocho. -**

**VISTOS:**

A fs. 61 y ss y 84 y ss don **Pablo Antonio Orrego Ramos**, cédula nacional de identidad número 16.444.283-7, Abogado, con domicilio en San José de la Sierra 93, departamento 1011-B, Comuna de Las Condes, interpone denuncia infraccional en contra de **Despegar.com Chile SpA.**, RUT 96.907.830-9, representada legalmente por don **Dirk Dusan Zandee Medovic**, cédula nacional de identidad número 9.212.950-0, Ingeniero Civil, ambos con domicilio en calle Antonio Bellet 292, oficina 706, Comuna de Providencia, en calidad de intermediaria, y en contra de **United Airlines Chile**, RUT 59.061.540-4, representada por don **Juan Ignacio Lagos Contardo**, cédula nacional de identidad número 78.027.635-1, Empresario y Gerente General, según documentos de fs. 96 y ss, ambos con domicilio en Av. Apoquindo 2827, Piso 2, Oficina 202-A, Comuna de Las Condes, al vulnerar lo dispuesto por los artículos 3 letras b), c) y e), 12, 23 y 32 inc. 2 y de la Ley No. 19496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, al no dar cumplimiento a la oferta publicada con fecha 26 de marzo de 2018 a través de sus sitios web, consistente en la venta de pasajes aéreos con destino a Sídney, Australia, a un precio de \$ 117.160.-, conforme con la cual habría adquirido una reserva para él y su cónyuge, viaje que realizaría entre el 11 de septiembre y 2 de octubre de 2018, siendo informado posteriormente por la línea aérea, de la cancelación de la reserva de los pasajes y restitución de la suma cancelada, toda vez que la tarifa sería errónea.

Deduce a su vez, en contra de las denunciadas, demanda civil de indemnización de perjuicios a fin de que sean condenadas solidariamente al pago de la suma de **\$ 234.319.-** por concepto de daño emergente, de **\$ 1.213.510.-** por concepto de lucro cesante, y a la suma de **\$ 2.500.000.-** por concepto de daño moral; más reajustes, intereses y costas; **acciones notificadas a fs. 120 de autos a Despegar.com Chile SpA. y a fs. 121 a United Airlines Chile.**

A fs. 93 y ss **Despegar.com Chile SpA.**, en adelante **Despegar**, representada por la abogada doña Ximena Castillo Faura, de acuerdo a mandato de fs. 78 y ss, con domicilio La Concepción 191, Piso 6, Comuna

de Providencia, según consta de fs. 82, presta declaración indagatoria al tenor de los hechos denunciados, negando su efectividad, solicitando el rechazo de las acciones interpuestas en su contra.

A fs. 114 y ss y 116 **United Airlines-Agencia en Chile**, en adelante United, representada por don Juan Ignacio Lagos Contardo, Abogado, ambos con domicilio en calle Hendaya 60, oficina 601, Comuna de Las Condes, formula descargos en relación a los hechos denunciados, solicitando el rechazo, con costas, de las acciones deducidas en su contra.

A fs. 230 y 231 se lleva a efecto el comparendo de estilo decretado en el proceso en rebeldía de la parte denunciante y demandante de don Pablo Antonio Orrego Ramos, con la presencia de los apoderados de las denunciadas y demandadas Despegar y United, quienes contestan las acciones incoadas en contra de su representadas, solicitando su rechazo, con costas, rindiendo la parte de Despegar.com prueba documental.

A fs. 238 rola respuesta a solicitud formulada por United en la audiencia de estilo a fs. 231, en orden a oficiar a NIC Chile, Centro de la Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas de la Universidad de Chile, encargado de la administración del Registro de Nombres de Dominio.cl, haciendo presente, que, en relación a la consulta formulada mediante Oficio No. 3757, cuya copia rola a fs. 234, en cuanto a si United Airlines, Agencia en Chile, RUT 59.061.540.-4, tiene alguna página web inscrita a su nombre, en consideración a que NIC Chile no dispone de información de sitios web, nombres de dominio.com o de otra extensión distinta de .cl, o de páginas inscritas a nombre de determinada persona natural o jurídica, señala que **no existe ninguna información a los datos de referencia asociados a la consulta.**

Encontrándose la causa en estado se ordeno traer los antecedentes para dictar sentencia.

## **CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO**

### **En lo infraccional:**

**PRIMERO:** Que, el artículo 50 B de la Ley No. 19496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores establece expresamente, que, en lo no previsto por sus disposiciones, se estará a las normas de la Ley No. 18287, y, a las del Código de Procedimiento Civil. Que, a su vez, la Ley No.18287 en su artículo 14 inciso 1, faculta al Juez de Policía Local para fallar de acuerdo a las reglas de la sana crítica, conforme a las cuales el sentenciador apreciará la prueba y antecedentes de la causa en lo

infraccional, habida consideración a que los antecedentes no han sido objetados, no obstante para estos efectos, la rebeldía del denunciante en la audiencia de estilo celebrada a fs. 230 y 231.

**SEGUNDO:** Que, don Pablo Orrego Ramos interpone a fs. 61 y ss querrela infraccional en contra de Despegar y United, con los siguientes fundamentos:

1.- Que, con fecha 26 de marzo de 2018, habría adquirido a través del sitio web de Despegar, dos pasajes aéreos de la línea aérea United para un viaje entre los días 11 de septiembre y 2 de octubre de 2018, con destino a Sídney-Australia, a un valor de \$ 117.160.- cada uno, pagando en total la suma de \$ 234.319.-, recibiendo dos notificaciones de compra del banco emisor de la tarjeta, una por la suma de \$ 215.646.- a nombre de United y otra por la suma de \$ 18.673.- a nombre de Despegar, venta a la cual se habría asignado el número 16062604201 y el código de reserva de la aerolínea OVT2MM;

2.- Que, el itinerario de los pasajes comprados era el siguiente: Santiago-Houston-San Francisco -Sídney-Los Angeles-Houston-Santiago, y el mismo día de la compra habría ingresado a la página web de la aerolínea, verificando que la reserva estaba correcta y correspondía a la adquirida a través de Despegar;

3.- Que, posteriormente, el mismo día 26 de marzo, habría recibido un correo electrónico de United, mediante el cual le informaban que debido a que la tarifa cobrada por los pasajes era errónea, la reserva habría sido anulada, y que se procedería el reembolso de las sumas canceladas; y,

4.- Que, al día siguiente, con fecha 27 de marzo de 2018, a través de los medios de prensa de circulación nacional, Despegar y United habrían informado que no se respetarían las compras de los pasajes a Australia, sin perjuicio de lo cual, al consultar nuevamente la reserva, esta vez, a través de la página de Despegar, esta se mantenía activa, informándole recién en horas de la tarde de la cancelación de la reserva por la aerolínea.

Que, en los hechos precedentemente descritos, consistentes en ausencia de información clara y fidedigna en la oferta publicada, anulación de manera unilateral e infundada de la reserva adquirida, y decisión arbitraria en cuanto a determinar el procedimiento a seguir con posterioridad a la anulación, consistente en la devolución de la suma pagada, Despegar y United habrían incurrido en infracción a lo establecido por los artículos 3 letras b), c) y e), 12, 23, 32 inc. 2 de la Ley No. 19496, al actuar de manera negligente sin respetar los términos, condiciones y

modalidades del servicio ofrecido, solicitando se les aplique el máximo de la multa que contempla la Ley, con costas.

**TERCERO:** Que, a fs. 93 y ss y 123 y ss Despegar presta declaración indagatoria y formula descargos en relación a los hechos denunciados, del siguiente tenor:

1.- Despegar es una agencia acreditada por la Asociación de Transporte Internacional (IATA, International Air Transport Association), derivado de lo cual accede a la información de las tarifas que definen y disponen las aerolíneas a través de una conexión electrónica GDS desde la cual, al igual que las demás agencias de viaje, recibe información en línea, en forma automática, sin posibilidad de intervenirla;

2.- Que, la oferta mencionada en el libelo habría sido creada y definida por United Airlines, en su condición de transportador aéreo, emisor y operador de los vuelos, siendo transmitidos por su encargo y petición los valores informados a los pasajeros por concepto de tarifa y tasas asociadas a los servicios finales, las que en su función de intermediaria, Despegar pone a disposición de los consumidores, para que en base a sus preferencias, seleccionen el producto o servicio que deseen, lo anterior tal como consta de Términos y Condiciones de Despegar, agregado a fs. 148 y ss;

3.- Que, en el contexto antes señalado, United Airlines transmitió las tarifas y precios finales informados con fecha 26 de marzo de 2018, en relación con servicios de transporte aéreo de pasajeros para el itinerario Santiago -Sídney-Santiago;

4.- Que, posteriormente, United Airlines, a través de distintos medios de prensa de circulación tanto nacional, como internacional, (fs. 227) habría reconocido públicamente que las tarifas publicadas habrían adolecido a un error, cancelando de manera unilateral todas las reservas contratadas, anulando los cargos y activando las devoluciones por concepto de pasajes y tasas, instruyendo a su vez a las agencias de viajes en tal sentido;

5.- Que, hace presente que si bien, aparece que el valor de cada uno de los pasajes materia de autos era de \$ 117.160.-, esto no corresponde a la realidad de los hechos, por cuanto del total señalado, \$ 2.428.- corresponderían al precio real del ticket, y la diferencia, a los impuestos que fija la autoridad aeronáutica;

6.- Que, sin perjuicio de lo anterior, los pasajes fueron pagados por doña Verónica Bustamante Ugarte y no por el actor, y ya le fueron reembolsados en su totalidad;

Que, en consecuencia, no siendo responsable en su condición de intermediaria en los hechos descritos, solicita el rechazo de las acciones deducidas en su contra.

**CUARTO:** A fs. 114 y ss **United** formula descargos en relación a los hechos denunciados, los que ratifica en la audiencia de estilo a fs. 230, solicitando el rechazo de las acciones deducidas en su contra con los siguientes fundamentos:

1.- Que, United Airlines-Agencia en Chile, no habría ofrecido, promocionado ni vendido pasajes al demandante y a pasajero alguno; Que, los pasajes fueron vendidos por United Airlines Inc., línea aérea de los Estados Unidos de América, con sede en Chicago Illinois, tratándose de un hecho del que habrían tomado conocimiento con fecha 26 de marzo de 2018, atendida su amplia cobertura en medios nacionales;

2.- Que, United Airlines Inc. les habría informado que, con motivo de un error informático de su página web, [www.united.com](http://www.united.com), en Estados Unidos, se habría cargado una tarifa errónea, la que habría sido transmitida a diversas plataformas tecnológicas de agencias de viajes; y,

3.-Que, producto de lo anterior, la venta de pasajes de United Airlines se habría efectuado a precios irrisorios, en un rango entre los \$ 1.170.- y \$ 5.556, más tasas y cargos, sumas que habría sido restituidas en su totalidad.

Que, en consecuencia, careciendo United Airlines-Agencia en Chile de la calidad de proveedor en los hechos materia de autos, y habiendo sido restituidas por United Airlines Inc. las sumas canceladas, solicita el rechazo de las acciones interpuestas en su contra.

**QUINTO:** Que, en relación a los argumentos esgrimidos por United Airlines - Agencia en Chile, en orden a no ostentar la calidad de proveedor en estos autos, por cuanto los pasajes habrían sido adquiridos a United Airlines Inc., línea aérea de los Estados Unidos de América, con sede en Chicago Illinois, sin perjuicio de lo cual, reconoce haber sido informada por esta última respecto a que las tarifas que habrían motivado la compra de los pasajes por el actor, habrían sido cargadas por un error en su página web, tratándose sin lugar a duda de empresas no solo de denominación similar, sino que se encuentran ligadas, con lo cual, y considerando a su

vez, que habiendo adquirido el consumidor los pasajes materia de autos, sobre la base del estado aparente de las cosas, no resulta dable exigir que conozca la trama jurídica existente para la explotación del servicio que ofrecen las respectivas aerolíneas, tanto en sus países de origen, así como en las distintas sucursales, agencias y demás, que las representan alrededor del mundo, razón por la cual, lo alegado por la querellada en este punto, será desestimado.

**SEXTO:** Que, en consecuencia, en estos autos se trata de establecer si Despegar y United, en sus condiciones de intermediaria y proveedora, habrían incurrido en infracción a las disposiciones de la Ley No. 19496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, al anular la línea aérea la compra de los pasajes materia de autos, realizada por el actor a través de la página web de Despegar, invocando que la transacción habría sido efectuada sobre la base de una tarifa errónea.

**SEPTIMO:** Que, no ha sido motivo de controversia en estos autos, que de la suma de \$ 234.319.- pagada por concepto de los dos pasajes materia de autos, el valor real de los tickets era de \$ 2.428.- cada uno, correspondiendo la diferencia a los cobros por tasas de embarque y comisión de la intermediaria, constando por su parte del documento de fs. 46 y ss, que aporta el propio denunciante al interponer sus acciones, que el valor normal de un pasaje a Australia bordea los \$ 800.000.-

**OCTAVO:** Que, en relación a lo antes señalado, tanto la legislación como la jurisprudencia, dan cuenta que el precio debe ser serio, real y veraz, reconociendo además la existencia de errores, que si se rectifican y advierten a tiempo, no causarían perjuicio alguno al consumidor, y con mayor razón en este caso en que las reservas fueron anuladas por la línea aérea el mismo día de su realización, según reconoce el denunciante a fs. 62 vta., y si bien es efectivo, que al publicar el precio de los pasajes las empresas pudieron incurrir en una conducta susceptible de ser calificada como infraccional a la luz de las disposiciones de la Ley No. 19.496, del análisis de los antecedentes conforme a las reglas de la sana crítica, el sentenciador no estaría en condiciones de determinar si el valor en que aparecían los pasajes efectivamente llevaba a confusión, o bien, si el error publicitario era tan evidente que el usuario o consumidor no estaba en situación de ignorarlo, y la verificación del valor real de los pasajes era algo que necesariamente debía hacerse antes de adquirirlos, por cuanto, pretender beneficiarse el consumidor de la publicidad manifiestamente errónea por parte de las empresas, no es materia que la Ley pretenda avalar, ya que si así fuera, se estaría amparando una situación que constituye un abuso del derecho, con lo cual y considerando además, que el actor, don Pablo Orrego Ramos, ausente en la audiencia de estilo

celebrada a fs. 230 y 231, no ha controvertido en modo alguno lo invocado por las denunciadas, en cuanto a que la suma cancelada por los pasajes y gastos adicionales, ya habrían sido restituidas, no resulta procedente acoger la denuncia de lo principal de fs. 3 y ss en contra de Despegar y United.

**En lo civil:**

**NOVENO:** Que, atendido lo resuelto en lo infraccional, y considerando a su vez la rebeldía del actor en la audiencia de estilo celebrada a fs. 230 y 231, no resulta procedente acoger la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida en el primer otrosí de la presentación de fs. 61 y ss, rectificadas y ampliadas a fs. 84 y ss en contra de Despegar y United, por ser contraria a lo declarado.

**VISTOS:** Además lo establecido en las disposiciones pertinentes de la Ley 15.231, Orgánica de los Juzgados de Policía Local; Ley 18.287, sobre Procedimiento; y, Ley 19.496 que establece las Normas de Protección de los Derechos de los Consumidores, se declara:

a) Que, **se rechazan** la denuncia infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios de fs. 3 y ss, rectificadas y ampliadas a fs. 84 y ss, interpuestas por don Pablo Antonio Orrego Ramos en contra de Despegar.com Chile SpA y United Airlines Chile, indistintamente en estos autos United Airlines – Agencia en Chile, por estimarse que no han incurrido en infracción a las normas contenidas en la Ley N° 19.496.

b) Que, **cada parte pagará sus costas.**

**Déjese copia en el registro de sentencias del Tribunal**

**Notifíquese personalmente o por cédula**

**Remítase copia de la presente sentencia al Servicio Nacional del Consumidor una vez que esté ejecutoriada, de acuerdo a lo señalado en el artículo 58 bis de la Ley 19.496.**

**Archívese.**

**Dictada por don ALEJANDRO COOPER SALAS, Juez Titular.  
XIMENA MANRIQUEZ BURGOS, Secretaria.**