



TALCA, treinta de Octubre de dos mil dieciocho.

Por entrados con esta fecha a mi despacho

VISTOS:

A fojas 11 a 15 y 18, doña **ANGELA CARMEN MONICA ASTABURUAGA GONZALEZ**, Cédula Nacional de Identidad N° 7.150.850-1, domiciliada en calle 4 ½ Poniente, 470-D, de la ciudad de Talca, deduce denuncia infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios, conforme a las normas de la Ley 19.496, en contra de **NEEDISH LIMITADA** cuyo nombre de fantasía es **GROUPON CLANDESCUENTO NEEDISH**, Rut N° 76.800.250-9, representado legalmente por don **GONZALO VARGAS GALLARDO**, o el jefe de oficina y/o administrativo, conforme lo dispuesto en el artículo 50 C inciso final y 50 D de la Ley N° 19.496, ambos domiciliados en avenida Vitacura piso 2, Las Condes, Santiago, región Metropolitana; acciones que funda en los siguientes antecedentes:

Manifiesta que el día 14 de Junio de 2017, compró por internet una estadía en el hotel Termas de Panimavida, pagando inmediatamente la suma de \$218.900 por transferencia electrónica.

Al revisar si se había realizado la transacción, se percató de que el sistema cobro dos veces el valor indicado, realizando al día siguiente el reclamo respectivo a la empresa Groupon, asignándole a la solicitud el N°7730782, indicándole que debía revisar la cantidad de cupones emitidos por el sistema para poder resolver la situación.

Agrega que, habiendo hecho lo requerido, volvió a recibir como respuesta que la compra no aparecía configurada y que no se había generado ningún cupón, volviendo a reclamar y enviar solicitudes en reiteradas ocasiones, recibiendo respuestas similares.

El día 02 de Julio, la Sta. Lizeth Johanna Castillo Peña le manifestó que la creación del groupon se realizó exitosamente y su código es el CL1954123865, y que si no está interesado le ofrecen

SENTENCIA
EJECUTORIADA

pagarle por medio de créditos groupon, respondiéndoles que necesitaba dinero.

En la solicitud N°7747353, de 07 de Julio, la Srta. Castillo Peña, le comunica que el groupon figura usado, por lo que necesita saber si hizo la reserva y entregue el código, manifestando que había realizado solo la reserva. Posteriormente, en la solicitud N°7809989, del 11 de Julio, le comunican que necesitan chequear si se generó un nuevo cupón por el cobro adicional, y si no es así, que les envíe información sobre la transferencia, la que ha enviado en varias ocasiones. El día 18 del mismo mes le piden un comprobante de que no hizo uso del servicio en el hotel y anular la reserva para realizar la cancelación de la compra, trámite que hizo, cumpliendo con el requerimiento. El 19 de Julio, le comentaron que analizarán la situación y le entregarán una respuesta en 5 días.

El día 31 de Julio, a l solicitud N°7868332, le respondieron que tiene que chequear si se generó un nuevo cupón por el cobro adicional, y que le envíe información de la transferencia.

Finalmente el día 07 de Agosto, le informaron que recibieron la solicitud del SERNAC y que le darían respuesta en 24 horas, cosa que nunca hicieron.

En derecho, manifiesta que la denunciada ha infringido los artículos 12 y 23 de la Ley 19.496.

Civilmente, demanda una indemnización de perjuicios ascendente en total a la suma de \$557.800 (quinientos cincuenta y siete mil ochocientos pesos) por concepto de daño emergente y daño moral. Todo ello más intereses, reajustes y las costas de la causa.

A fojas 53, consta notificación de las acciones referidas precedentemente.

A fojas 54 a 67, la parte denunciada contesta las acciones dirigidas en su contra.-

SENTENCIA
EJECUTORIA



A fojas 94 y 95, se lleva a efecto la audiencia de estilo con la asistencia de ambas partes, rindiéndose la prueba documental que rolan en autos.

Encontrándose la causa en estado, se trajeron los autos para dictar sentencia.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

A) EN CUANTO A LO INFRACCIONAL:

PRIMERO: Que, la parte denunciante encuadra los hechos narrados en la infracción a los artículos 12 y 23 de la ley N° 19.496.-

SEGUNDO: Que, la parte denunciada de autos, en lo principal de la presentación de fojas 54 a 67, contesta la denuncia infraccional interpuesta en su contra, argumentando, en términos generales que, controvierte categóricamente todas las circunstancias alegadas por la denunciante, con excepción de aquellos expresamente reconocen como verdaderos. En efecto, Groupon intentó contactarse con la denunciante, a fin de que le indique sus datos bancarios para proceder a la devolución del segundo cupón cobrado adicionalmente, lo cual nunca hizo.

Manifiesta que, cuando la cliente adquirió la promoción de alojamiento para el hotel señalado, el valor de ésta fue cobrado dos veces e inicialmente esos cobros no generaron cupones groupon debido a un error de validación, verificándose posteriormente uno de los pagos, creándose el cupón N° CL1954123865, conforme lo informado a la denunciante el día 02 de Julio de 2017, sin que se haya negado en momento alguno la devolución del ticket cobrado en exceso, correspondiente al N° CL9803308507, solicitando el día 07 de Agosto de 2017 que informara a Groupon sus datos bancarios para

SENTENCIA
EJECUTORIADA

proceder a la devolución, lo cual nunca ocurrió, por lo que fue materialmente imposible realizar la devolución exigida.

Por otra parte, el cupón emitido válidamente (CL1954123865) fue efectivamente utilizado, toda vez que la actora realizó la reserva en el Hotel Termas de Panimávida, con lo que se considera que el cupón ha sido usado, según consta en la "letra chica" del servicio adquirido, en cuanto señala que una vez realizada la reserva, no se admiten cancelaciones ni cambios posteriores, debiendo responsabilizarse le cliente de utilizar el servicio, siendo improcedente la solicitud de devolución del dinero pagado.

Posteriormente, la denunciante presentó un reclamo ante el SERNAC, N° R2017G1638156, solicitando a la denunciada la devolución de ambos cupones, a pesar de haber utilizado uno de ellos.

Finalmente, conforme a lo expuesto, señala que no existe de su parte infracción alguna a los artículos 12 y 23 de la Ley N°19.496, careciendo la denuncia de sustento fáctico y legal pues, por una parte, la consumidora libremente aceptó las condiciones bajo las cuales el servicio sería prestado, entre las cuales se encuentran las restricciones sobre su uso, estando en conocimiento la denunciante de que por un cupón válidamente emitido y utilizado, no procede la devolución del dinero.-

TERCERO: Que, a fin de acreditar sus dichos, la parte denunciante rindió prueba documental rolante de fojas 1 a 10 y 68 a 76 de autos.-

CUARTO: Que, a su turno, la parte denunciada de autos rindió prueba documental rolante de fojas 77 a 93 de autos.-

QUINTO: Que, efectuado un análisis de los antecedentes del proceso, en conformidad al artículo 14 de la Ley N° 18.287, es dable consignar lo siguiente:

Consta de los dichos de la denunciante en su acción, que la misma se funda en el hecho de haberse efectuado un doble cobro respecto a una oferta de estadía en Hotel Termas de Panimávida adquirida en la

SENTENCIA
EJECUTORIA



página web de la denunciada, dando cuenta de ello el documento de fojas 2, correspondiente al estado de cuenta corriente de Banco BCI, cuya titular es la denunciante, observando en él dos cobros iguales y sucesivos, por la suma de \$218.900, el día 14 de Junio de 2017.

Consta asimismo que, solicita a la denunciada el reverso tanto del ticket efectivamente adquirido, como del valor del correspondiente al segundo cobro involuntario, argumentando respecto al primer caso que sólo habría efectuado la reserva de la estadía en el hotel en cuestión, sin haber hecho uso de la misma.

Ahora bien, teniendo en consideración los dichos de la actora, en relación a la defensa de la parte denunciada y la prueba rendida en el proceso, este sentenciador no evidencia antecedente alguno que permita establecer que el doble cobro efectuado derive de responsabilidad imputable a la denunciada, toda vez que la actora no ha incorporado al proceso prueba de ninguna especie destinada a establecer la misma, debiendo hacerlo. Lo anterior, sin perjuicio del hecho de que NEEDISH LTDA. accedió voluntariamente a efectuar el reembolso del mayor valor pagado (correspondiente al segundo cobro), conforme consta de los documentos de fojas 87 y 93 de autos, sin que ello signifique un reconocimiento de responsabilidad en los hechos denunciados, ni la conducta negligente normada en el artículo 23 de la Ley N°19.496.

Por otra parte, en lo referente a la solicitud de reembolso del cupón efectivamente adquirido, correspondiente al N°CL1954123865, bajo el argumento de haber sólo efectuado la reserva de la estadía, sin haber hecho uso de la misma, consta tanto del propio documento acompañado por la denunciante a fojas 71 y 72, como de los acompañados por la contraria a fojas 77 y siguientes, que la consumidora no pudo sino conocer los términos y condiciones, las cuales expresamente señalan (fojas 71), en el apartado "*Condiciones globales*" que "*... El Groupon será validado al momento de hacer la*

SENTENCIA
EJECUTORIADA

reserva. En caso de no concurrir en la fecha establecida no habrá devolución del Groupon. El cambio de la misma, dependerá de las políticas del hotel y deberá gestionarse directamente con ellos ..". Así las cosas, la negativa de proceder al reembolso solicitado no significa incumplimiento por parte de la denunciada respecto al servicio ofrecido.

Por tanto, no existiendo en autos infracción alguna a las normas de la Ley N° 19.496, necesariamente ha de rechazar la denuncia interpuesta en lo principal de la presentación de fojas 11 a 15 de autos.-

B) EN CUANTO A LO CIVIL:

SEXTO: Que, en el primer otrosí de la presentación de fojas 11 a 15, doña ANGELA CARMEN MONICA ASTABURUAGA GONZALEZ, interpone demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de NEEDISH LIMITADA cuyo nombre de fantasía es GROUPON CLANDESCUENTO NEEDISH, Rut N° 76.800.250-9, representado legalmente por don GONZALO VARGAS GALLARDO, o el jefe de oficina y/o administrativo, conforme lo dispuesto en el artículo 50 C inciso final y 50 D de la Ley N° 19.496, a objeto de que sea condenada a pagarle la suma de \$457.800 (cuatrocientos cincuenta y siete mil ochocientos pesos), por concepto de daño emergente, más la suma de \$100.000 (cien mil pesos) por concepto de daño moral, o la suma que el Tribunal determine en justicia y equidad, más intereses, reajustes y las costas de la causa.-

OCTAVO: Que habiendo sido rechazada la denuncia infraccional interpuesta en autos, necesariamente ha de rechazarse asimismo la acción civil deducida por el actor, por no constar la relación de causalidad necesaria entre la contravención y los daños.-

SENTENCIA
EJECUTORIA



Por estas consideraciones, y conforme a lo prescrito en las normas de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores; de la Ley 18.287, sobre procedimientos antes los Juzgados de Policía Local; y de la Ley 15.231, Orgánica de los Juzgados de Policía Local;

SE DECLARA:

1.- Que **SE RECHAZAN** en todas sus partes la querella infraccional y demanda civil deducidas por doña **ANGELA CARMEN MONICA ASTABURUAGA GONZALEZ**, en lo principal y primer otrosí de la presentación de fojas 11 a 15 de autos.-

2.- Que **NO SE CONDENA** a la parte querellante y demandante civil **AL PAGO DE LAS COSTAS** de la causa, por estimar el Tribunal que ha tenido motivos plausibles para litigar.-

REGISTRESE, NOTIFIQUESE, por CARTA CERTIFICADA, en conformidad al artículo 18 de la Ley Nº 18.287, y en su oportunidad, ARCHÍVESE CAUSA ROL Nº 5835-17/CBG.

Resolvió el Sr. **DEMETRIO BADER ZACARIAS**, Juez Letrado Titular. Autorizó el Sr. **PABLO PEREZ ROJAS**, Secretario Letrado Titular.-

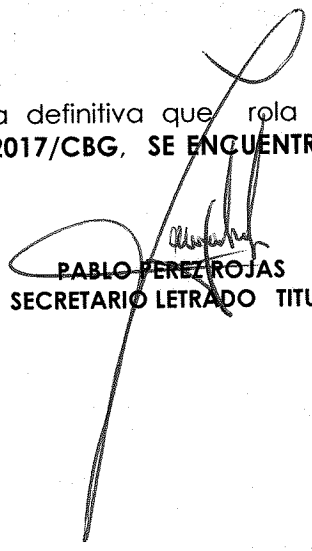
SENTENCIA
EJECUTORIADA

2º JUZGADO DE POLICIA LOCAL
1 PONIENTE Nº 1133
TALCA

Talca, veintiocho de Noviembre de dos mil dieciocho.

CERTIFICO:

Que la copia de la sentencia definitiva que rola desde fojas 111 a 113. Corresponde a la causa Rol Nº **5835-2017/CBG**, **SE ENCUENTRA EJECUTORIADA**, y cuya copia es fiel de su original.


PABLO PÉREZ ROJAS
SECRETARIO LETRADO TITULAR

