

Segundo Juzgado de Policía Local
Las Condes

Proceso No. 6944-5-2018

LAS CONDES, trece de agosto de dos mil dieciocho. -

VISTOS:

A **fs. 3 y ss** don **José Ignacio Vidal Cid**, cédula nacional de identidad número 17.407.180-2, Ingeniero Comercial, con domicilio en Av. Manquehue Norte 69, departamento 99, Comuna de Las Condes, formula querella infraccional en contra de **United Airlines Chile**, RUT 59.061.540-4, representada por don **Juan Ignacio Lagos Contardo**, según complemento de fs. 10, 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) y e), 12 y 13 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 su sitio web, consistente en la venta de pasajes aéreos con destino a Sídney, Australia, a un precio entre \$ 100.000.- y \$ 150.000.-, compra que habría logrado concretar, siendo informado posteriormente por la empresa de la cancelación de la reserva de los pasajes y restitución de la suma cancelada, toda vez que la tarifa sería errónea.

Deduca a su vez, en contra de la querellada, demanda civil de indemnización de perjuicios a fin de que sea condenada al pago de la suma de **\$ 219.288.-** por concepto de daño emergente y a la suma de **\$ 2.500.000.-** por concepto de daño moral; más reajustes, intereses y costas; **acciones notificadas a fs. 13 de autos.**

A **fs. 70 y ss** se lleva a efecto el comparendo de estilo decretado en el proceso con asistencia de los apoderados de las partes; ratificando la denunciante sus acciones, que son contestadas de contrario; rindiéndose la prueba testimonial y documental que rola en autos.

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

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO

En cuanto a las tachas:

PRIMERO: Que, a fs. 71 y 73, United Airlines - Agencia en Chile, opone tachas a los testigos que presenta don José Ignacio Vidal Cid, don Matías Ignacio Urzúa Moya y don Stefano Masini Galaz, que funda en los Nos. 6 y 7 del artículo 358 del Código de Procedimiento Civil, por cuanto de sus respectivas declaraciones se desprende, que mantendrían íntima amistad con el querellante,

y tendrían interés directo en que gane el juicio, solicitando por su parte la contraria que las tachas opuestas sean rechazadas.

SEGUNDO: Que, si bien de acuerdo a sus declaraciones, no se aprecia en los testigos íntima amistad con el querellante que los inhabilite para testificar, no obstante, ambos señalan que producto de no haber ellos logrado concretar compras similares de pasajes a las del actor, este debería ganar el juicio, lo que constituye un interés directo que los inhabilita para declarar de manera imparcial, conforme a la causal del No. 6 del artículo 358 del Texto Legal citado, razón por la cual las tachas serán acogidas.

En lo infraccional:

TERCERO: Que, don José Ignacio Vidal Cid interpone a fs. 3 y ss querrela infraccional en contra de United Airlines Chile, representada por don Juan Ignacio Lagos Contardo, con los siguientes fundamentos:

1.- Que, con fecha 26 de marzo de 2018, United Airlines Chile habría promocionado en su página web la venta de pasajes aéreos con destino a Sídney-Australia, a un valor que variaba entre los \$ 100.000.- y \$ 150.000.-, servicio que sería proporcionado por la misma aerolínea, sin que en su concepto se tratara de un hecho burdo como habría ocurrido en otras ocasiones, por cuanto el valor comercial de los pasajes a Sídney, fluctuaría entre los \$ 500.000.- y \$ 600.000., y en esta oportunidad, dada la cantidad de escalas que comprendía el trayecto, la oferta aparecía como razonable, en el entendido que el precio de los pasajes aéreos generalmente disminuye al extenderse el tiempo de vuelo.

2.- Que, habría comprado dos pasajes, por la suma de \$ 219.288.-, finalizando el proceso, recibiendo de parte de la querrelada un correo electrónico de confirmación; y.

3.- Que, posteriormente habría sido informado que debido a que la tarifa cobrada por los pasajes era errónea, la reserva habría sido anulada, y que se procedería el reembolso de la suma cancelada.

Que, en los hechos precedentemente descritos, United Airlines Chile habría incurrido en infracción a lo establecido por los artículos 3 letras b) y e), 12 y 13 de la Ley No. 19496, al no haber respetado, los términos, condiciones y modalidades del servicio ofrecido.

CUARTO: Que, por su parte, a fs. 33 y ss United Airlines-Agencia en Chile, representada por don Juan Ignacio Lagos Contardo, Abogado, formula descargos en relación a los hechos denunciados, del siguiente tenor:

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, con fecha 27 de marzo de 2018, United Airlines Inc. les habría informado que, con motivo de un error informático de su página web, 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 United Airlines - Agencia en Chile, en su condición de proveedora, habría incurrido en infracción a las disposiciones de la Ley No. 19496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, al anular la compra de los pasajes materia de autos, realizada por el actor a través de Internet, invocando que la transacción habría sido efectuada sobre la base de una tarifa errónea.

SEPTIMO: Que, a fin de acreditar el fundamento de sus acciones, don José Ignacio Vidal Cid acompaña los siguientes antecedentes probatorios: **1)** Pasajes materia de autos, compra No. 16053723501 a nombre de doña Marcela Abarca Sepúlveda y don José Vidal Cid (fs. 1 y 2); **2)** Tickets Aéreos para 2 personas, adquiridos a través de American Airlines, vuelo Santiago, Chile - San Francisco, Estados Unidos, ida 3 de febrero de 2016, vuelta 18 de febrero de 2016, precio total \$ 137.024.- (fs. 38 y ss); **3)** Pasaje aéreo adquirido a través de American Airlines vuelo Santiago, Chile - San Francisco, Estados Unidos,

ida 3 de febrero de 2016, vuelta 18 de febrero de 2016, precio total \$ 742.446.- (fs. 42 y ss); 4) Correo que da cuenta de la compra de dos pasajes aéreos, Santiago, Chile - Los Angeles, Estados Unidos por la suma de \$ 309.539.- (fs. 46 y ss); 5) Pasajes aéreos para dos personas, cotizados en el sitio web Despegar.com, Santiago, Chile - Los Angeles, Estados Unidos, ida 14 de abril de 2019, vuelta 23 de abril de 2019, por un valor de \$ 1.044.892.- (fs. 50 y ss); 6) Pasaje para una persona adquirido a través del sitio web Tripair.com, Santiago, Chile - Los Angeles, Estados Unidos, ida 25 de mayo de 2017, vuelta 7 de junio de 2017, precio \$ 267.833.- (fs. 55 y ss); y, 7) Pasaje para una persona cotizado en el sitio web Tripair.com, Santiago, Chile-Los Angeles, Estados Unidos, ida 10 de marzo de 2019, vuelta 22 de marzo de 2019, precio \$527.874.- (fs. 61 y ss); **documentos todos, no objetados de contrario.**

OCTAVO: Que, por su parte, United Airlines - Agencia en Chile, no rinde prueba en la causa, haciendo presente que los pasajes habrían sido anulados debido a un manifiesto error de digitación en el precio, el cual fue inmediatamente rectificado, siendo devueltas las sumas canceladas a los consumidores.

NOVENO: Que, la prueba que aporta el denunciante, si bien permite dar por establecido que efectivamente puede haber promociones de pasajes a precios bajos a determinados destinos, no obstante lo cual y como consta de los documentos individualizados bajo los Nos. 3), 5) y 7) del considerando quinto, también acompañados por el actor, estos por regla general, tienen un valor considerable y muy superior al de \$ 100.000.- que el querellante señala haber pagado por cada uno de los pasajes materia de autos. En efecto, de los citados antecedentes consta que pasajes a dos destinos de Estados Unidos, tienen un valor promedio superior a los \$ 500.000.- cada uno.

DECIMO: Que, al respecto el artículo 3 letra b) de la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, prescribe que, si bien, el consumidor tiene derecho a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos, se le impone a su vez, el deber de informarse responsablemente de ellos, reconociendo don José Vidal Cid al interponer sus acciones a fs. 4, haber adquirido en \$ 100.000.- cada uno, 2 pasajes cuyo valor usual fluctuaría entre los \$ 500.000.- y \$ 600.000.- cada uno.

UNDECIMO: Que, en efecto, 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, quien en estas estas circunstancias, actuando con un mínimo de responsabilidad ante el bajo precio de los pasajes, debió preocuparse y requerir del proveedor la confirmación de los valores, lo que no hizo.

DUODECIMO: Que, a lo anterior debe agregarse el hecho de que el actor no aporta antecedentes probatorios que permitan al sentenciador dar por establecida la suma de \$ 219.288.- que señala haber pagado por los dos pasajes materia de autos, lo que a su vez es controvertido por la denunciada, quien manifiesta a fs. 34, que las ventas anuladas se habrían hecho a precios que califica como irrisorios, en un rango entre los \$ 1.170.- y \$ 5.556.-, cuyos antecedentes tampoco constan en autos.

DECIMOTERCERO: Que, en consecuencia, si bien es efectivo que al publicar el precio de los pasajes la empresa pudo 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, al no constar en autos el precio que el actor pagó por los pasajes adquiridos, considerando los descargos formulados en tal sentido por la querellada, el sentenciador no estaría en condiciones de determinar si el valor en que aparecían efectivamente llevaba a confusión, o bien, si el error publicitario de la aerolínea 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 la empresa, no es materia que la Ley pretenda avalar, ya que si así fuera, se estaría amparando una situación que constituye un abuso del derecho por parte del consumidor, con lo cual y considerando además, que don José Vidal Cid no ha controvertido en modo alguno lo invocado por la querellada, en cuanto a que las sumas canceladas por los pasajes ya habrían sido restituidas, no resulta procedente acoger la querrela de lo principal de fs. 3 y ss en contra de United Airlines-Agencia en Chile.

En lo civil:

DECIMOCUARTO: Que, atendido lo resuelto en lo infraccional, no resulta procedente acoger la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida a fs. 3 y ss en contra de United Airlines-Agencia en Chile, 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, **ha lugar** a las tachas opuestas a fs. 71 y 73 por United Airlines en contra de los testigos presentados por don José Ignacio Vidal Cid, don Matías Ignacio Urzúa Moya y don Stefano Masini Galaz, por afectarles la causal del No. 6 del artículo 358 del Código de Procedimiento Civil, al manifestar interés en el resultado del pleito.

b) Que, **se rechazan** la denuncia infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios de fs. 3 y ss, interpuestas por don José Ignacio Vidal Cid en contra de United Airlines Chile, indistintamente en estos autos United Airlines – Agencia en Chile, por estimarse que no ha incurrido en infracción a las normas contenidas en la Ley N° 19.496.

c) 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.**

