

Segundo Juzgado de Policía Local
Las Condes

Proceso No. 9700-10-2018

LAS CONDES, veinticuatro de septiembre de dos mil dieciocho. -

VISTOS:

A fs. 15 y ss y 27 y ss don **Fabián Aedo de la Quintana**, cédula nacional de identidad número 17.700.299-2, Abogado, y doña **Belén Alejandra Giménez Barros**, cédula nacional de identidad número 18.640.699-0, Estudiante, ambos con domicilio en Rosario Sur 234, departamento 133, Comuna de Las Condes, accionan en contra de **United Airlines Chile**, RUT 59.061.540-4, representada por doña Arlette Elinor Cifuentes Figueroa, según complemento de fs. 25, ambos con domicilio en Av. Apoquindo 2827, Piso 2, Oficina 202-A, Comuna de Las Condes, al vulnerar lo dispuesto por los artículos 12, 12 A, 13, 23 y 28 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 valor aproximado de \$ 109.000.-, compra que habría logrado concretar, siendo informados 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.

Que, en virtud de lo anterior solicitan que United Airlines Chile sea condenada al pago de la multa correspondiente y se le ordene respetar el precio, fecha y horarios de los pasajes adquiridos, y se les pague la suma de **\$ 260.000.-** por concepto de indemnización y **\$ 200.000.-** por concepto de daño moral, con costas; **acciones notificadas a fs. 30 de autos.**

A fs. 56 y 57 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 documental que rola en autos.

A fs. 63 rola respuesta a solicitud formulada por United en la Causa Rol No. 5779-5-2018 de este Tribunal, similar a la que efectuara en estos autos a fs. 54, 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 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 ordenó traer los antecedentes para dictar sentencia.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO

En lo infraccional:

PRIMERO: Que, don Fabián Aedo de la Quintana y doña Belén Alejandra Giménez Barros accionan a fs. 15 en contra de United Airlines Chile, en adelante United, 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 aproximado de \$ 110.000.-

2.- Que, utilizando la tarjeta de crédito de don Fabián Aedo de la Quintana habrían comprado dos pasajes, por la suma de \$ 218.590.-, para viajar entre los días 18 de diciembre de 2018 y 20 de enero de 2019, finalizando el proceso, recibiendo de parte de la querellada un correo electrónico de confirmación; y.

3.- Que, posteriormente, el mismo día habrían sido informados, 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 habría incurrido en infracción a lo establecido por los artículos 12, 12 A, 13, 23 y 28 de la Ley No. 19496, al no haber respetado, los términos, condiciones y modalidades del servicio ofrecido.

SEGUNDO: Que, por su parte, a fs. 46 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; y,

2.- Que, sin perjuicio de lo anterior, los actores, refieren haber adquirido pasajes a Australia en una suma cercana a US \$179, que incluiría cargos, tasas e impuestos, por lo que el precio real pagado por cada pasaje habría sido cercano a los US \$ 6, es decir, unos \$ 3.600.- en pesos chilenos, valor que califica como irrisorio, nimio, inexistente y sin informarse de manera responsable en forma previa a efectuar la compra.

Que, en consecuencia, solicita el rechazo de las acciones interpuestas en su contra.

TERCERO: 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 de empresas no sólo 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 en este punto, será desestimado.

CUARTO: 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 los actores a través de Internet, invocando que la transacción habría sido efectuada sobre la base de una tarifa errónea.

QUINTO: Que, a fin de acreditar el fundamento de sus acciones, don Fabián Aedo de la Quintana y doña Belén Alejandra Giménez Barros acompañan los siguientes antecedentes probatorios: **1)** Correo electrónico que les enviara United con fecha 26 de marzo de 2018, a las 13:06 horas, en que les informa que la reserva solicitada se encontraría en proceso de confirmación (fs. 1 y ss); **2)** Correo electrónico enviado por United a las 13:08 horas, confirmando la reserva (fs. 5 y ss); **3)** Pantallazo de la cuenta

corriente del Banco Santander de don Fabián Aedo de fecha 27 de marzo de 2018, en que aparece el cobro de US \$ 359,44 dólares en los movimientos por facturar de su tarjeta de crédito, detalle de la compra y fotocopia de la tarjeta de crédito (fs. 10 y ss); **4)** Copia de la publicidad de los pasajes efectuada a través del sitio Despegar.com (fs. 13 y 14); y, **5)** Correo electrónico enviado por United informando acerca de la cancelación de la reserva invocando un error en la tarifa (fs. 52 y 53); **documentos todos, no objetados de contrario.**

SEXTO: Que, por su parte, United, acompaña el documento de fs. 45 consistente en un aviso publicado en un periódico dando cuenta de la existencia de un juicio colectivo con motivo de estos hechos ante el 11 Juzgado Civil de Santiago, al cual solicita la acumulación de estos autos, lo que es denegado por el Tribunal a fs. 61.

SEPTIMO: 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, 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, que incluye además el cobro por concepto de tasas de embarque.

OCTAVO: 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.

NOVENO: 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, como habría ocurrido en la especie en que la reserva fue anulada el mismo día, no causarían perjuicio alguno al consumidor, quien en 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.

DECIMO: 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, pretender beneficiarse el consumidor de la publicidad errónea

por parte de la empresa, no es materia que la Ley pueda 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 los actores no han controvertido lo invocado por la querellada, en cuanto a que las sumas canceladas por los pasajes ya habrían sido restituidas, no resulta procedente acoger las acciones infraccionales de fs. 15 y ss en contra de United.

En lo civil:

UNDECIMO: Que, atendido lo resuelto en lo infraccional, no resulta procedente acoger la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida a fs. 15 y ss en contra de 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. 15 y ss, interpuestas por don Fabián Aedo de la Quintana y doña Belén Alejandra Giménez Barros 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.

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.**

