Proceso Rol N° 13.299-10-2018

Las Condes, veintitrés de Noviembre de dos mil dieciocho.

VISTOS:

A fs. 5 y ss. y a fs. 13, don **Martín Tagle Olivos**, Ingeniero Comercial, Cédula Nacional de Identidad N° 18.020.383-4, domiciliado en San José de la Sierra N° 93 B, Depto. 611, Las Condes, interpone querrela infraccional en contra de **Despegar.Com Chile S.A.**, representada por don **Dirk Zandee Medovic**, ambos domiciliados en Antonio Bellet N° 292, Of. 706, Providencia y en contra de **United Airlines Chile S.A.**, representada por doña **Arlette Cifuentes**, domiciliados en Avda. Apoquindo N° 2827, Piso 2, Of. 202 A, Las Condes, por supuestas infracciones a lo dispuesto en Ley N° 19.496, en que habrían incurrido los querrellados al no dar cumplimiento a la oferta publicada con fecha 26 de marzo de 2018, a través del sitio web, [www. Despegar.com](http://www.Despegar.com), consistente en la venta de pasajes aéreos con destino a Sídney, Australia, ida y vuelta desde Santiago de Chile, a un precio que variaba entre los \$100.000.- y \$150.000.- en la línea aérea United Airlines. Señala que el vuelo era de larga duración, con varias escalas, razón por la que el precio le pareció razonable y adquirió los tickets aéreos objeto de la oferta, recibiendo la confirmación de compra, sin embargo, luego de este proceso, recibió un nuevo correo comunicándole que los precios eran erróneos, que la reserva se había cancelado y que lo pagado le sería reembolsado.

Deduca a su vez, en contra de los querrellados demanda civil de indemnización de perjuicios a fin de que sean condenados al pago de la suma de **\$5.000.000.-**, por concepto de daño moral, más reajustes, intereses y costas; **demanda civil que no fue notificada**, por lo que a su respecto no cabe pronunciarse.

A fs. 22 y a fs. 27 y ss., **Ximena Castillo Faura**, abogado, en representación de **Despegar.Com Chile SpA**, según consta de mandato agregado a fs. 16 y ss., solicita la acumulación de estos autos a la causa Rol

N° C-9780-2018 tramitada ante el 11° Juzgado Civil de Santiago, solicitud a la que no se da lugar a fs. 34.

A **fs. 36** la parte de **Despegar.Com Chile SpA**, formula sus descargos por escrito, sosteniendo en síntesis, que no le cabe responsabilidad alguna en los hechos y daños reclamados, por cuanto la oferta proviene de **United Airlines**, quien fija y percibe las tarifas, siendo quien canceló unilateralmente todas las compras, teniendo su representada solo la calidad de intermediario en la comercialización de los servicios que prestan los proveedores finales.

A **fs. 56 y ss.**, **Juan Ignacio Lagos Contardo**, abogado, en representación de **United Airlines - Agencia en Chile**, presta declaración indagatoria por escrito, solicitando el rechazo de la querella interpuesta en su contra por cuanto los hechos en que se funda están referidos a Despegar. Com., quien promocionó y vendió los pasajes, no teniendo su representada la calidad de proveedor.

A **fs. 111 y ss.**, se lleva a efecto el comparendo de estilo decretado en autos, con la asistencia de doña **Ximena Castillo Faura**, apoderada de **Despegar. com Chile** y la presencia de don **Raimundo Camus Varas**, apoderado de **United Airlines**, en rebeldía del querellante don **Martín Tagle Olivos**, ocasión en que llamadas las partes a conciliación y sin acuerdo sobre el particular, atendida la rebeldía consignada, la parte de **Despegar.com Chile** y la parte de **United Airlines**, contestan por escrito según consta a fs. 61 y ss. y a fs. 84 y ss., respectivamente, solicitando el rechazo de las acciones deducidas en su contra, con costas.

En cuanto a las pruebas rendidas, la querellada **Despegar.com Chile**, acompañó con citación los documentos agregados de fs. 86 a 110, los que de ser necesarios y atingentes serán considerados.

A **fs. 114** encontrándose la causa en estado se ordenó traer los antecedentes para dictar sentencia.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO

PRIMERO: Que, el artículo 50 B de la Ley N° 19.496 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, en su artículo 14 inciso 1º, 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.

SEGUNDO: Que, el actor interpone querrela infraccional en contra de **Despegar.com Chile** y de **United Airlines**, fundado en que con fecha 26 de marzo de 2018, habrían adquirido a través del sitio web de Despegar, pasajes aéreos de la aerolínea **United Airlines**, ida y vuelta Santiago - Sidney - Santiago, los que posteriormente fueron anulados debido a que la tarifa cobrada por los pasajes no correspondía, por lo que se reembolsaría la totalidad de la suma pagada, incurriendo las querrelladas en infracción a lo establecido por los artículos 3 letra b), 12 y 13 de la Ley N° 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. 61 y ss., **Despegar.com Chile SpA.**, contesta señalando que la oferta mencionada en la denuncia, fue construida y definida por el transportador aéreo emisor y operador de vuelos **United Airlines**, teniendo Despegar, una función intermediaria, poniendo a disposición de los consumidores la información que proporciona el proveedor final (línea aérea en este caso), para que en base a sus preferencias, seleccionen el producto o servicio que deseen, siendo United Airlines quien transmitió las tarifas y precios finales, con fecha 26 de marzo de 2018, en relación con servicios de transporte aéreo de pasajeros para el itinerario Santiago - Sidney - Santiago y posteriormente, a través de distintos medios, habría reconocido públicamente que las tarifas publicadas adolecían de 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.

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: Por su parte, **United Airlines** a fs. 84 y ss. contesta la querrela infraccional deducida en su contra, solicitando su rechazo con costas, por cuanto, no tiene la calidad de proveedora, pues no promocionó o vendió pasajes al actor, como tampoco gestionó la venta al precio que se indica de manera presencial en sus oficinas. Reconoce si que cometió un error que sólo duró pocas horas, lo que es público y notorio y cargó en su sistema en Estados Unidos una tarifa tan baja que resulta irrisoria e insuficiente para pretender que se ha formado el consentimiento entre las partes.

QUINTO: Que, en estos autos se trata de establecer si las querrelladas **Despegar.com Chile SpA.**, en su condición de intermediaria y supuesta proveedora y **United Airlines**, como proveedora habrían incurrido en infracción a las disposiciones de la Ley N° 19496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, al anular la compra de los pasajes efectuada 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.

SEXTO: 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 y de lo que tuvo conocimiento el actor, según reconoce en su libelo a fs. 5, inmediatamente de ejecutada la compra, 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 N° 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 figuraban 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, siendo la verificación del valor real de los pasajes 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.

SÉPTIMO: Que, al respecto el artículo 3 letra b) de la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, prescribe que 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, imponiéndole al consumidor el deber de informarse responsablemente de ellos.

OCTAVO: Que, aún cuando el artículo 12 de la Ley N° 19.496 señala que todo proveedor de bienes y servicios está obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio y a su vez el artículo 18 de la citada Ley, expresa que es constitutivo de infracción el cobro de un precio superior al exhibido, en estos autos es notable la discordancia entre el precio publicado y el precio real, no advirtiéndose una conducta de mala fe por parte del proveedor, más aún cuando se encuentra acreditado en autos y reconocido por el actor, que fue rectificado y comunicado, reembolsándosele el precio pagado.

NOVENO: Que, en el caso de autos no se ha demostrado que los querellados hayan procedido de mala fe en avisar o publicitar el precio de los pasajes que adquirió el consumidor, razón por la que la querrela de fs. 5 y ss., deberá desestimarse.

DÉCIMO: Que, además, el actor, incumbiéndole, no ha acreditado los fundamentos fácticos de sus acciones, más aun ni siquiera asistió al comparendo de rigor, según consta de fs. 111.

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 rechaza** la querrela infraccional de fs. 5 y ss., ampliada a fs. 13, interpuesta por don **Martín Tagle Olivos** en contra de **Despegar.Com Chile S.A.**, representada por don **Dirk Zandee Medovic**, y de **United Airlines Chile S.A.**, representada por doña **Arlette Cifuentes**, 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 doña XIMENA MANRIQUEZ BURGOS. JUEZA (S).

PATRICIA BERKHOFF RODRIGUEZ. SECRETARIA (S).