

PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL
ANTOFAGASTA

Antofagasta, a veintidós días del mes de Mayo del año dos mil dieciocho.

VISTOS:

A fojas 43 y siguientes, doña **NORMA ESPINOSA ORTEGA**, chilena, RUT 11.615.214-2, casada, ejecutiva de atención al cliente, domiciliada en Pasaje Cordillera de la Sal N° 9728, Sierra Nevada de esta ciudad, formula denuncia infraccional e interpone demanda civil en contra de la empresa **DESPEGAR.COM** representada por don **EDSON RAVINET MUÑOZ**, ambos domiciliados en Antonio Bellet N° 292, oficina N° 702 comuna de Providencia, haber incurrido en infracción a los artículos 3 letra e, 12, 16 letra c y 23 de la Ley 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, por incumplimiento del contrato al cambiar el itinerario del viaje y no devolver en su oportunidad el monto pagado ni los intereses, causándole con ello los consiguientes perjuicios, razón por la cual solicita se sancione a esta empresa con el máximo de la multa establecida en la ley, como asimismo, al pago de una indemnización ascendente a la cantidad de \$ 68.424 por concepto de daño emergente, y la suma de \$ 2.000.000 por daño moral; acciones que fueron notificadas a fojas 67.-

A fojas 122 y siguientes, se lleva a efecto el comparendo de estilo con la asistencia de la apoderado de la denunciante y demandante y el apoderado de la denunciada y demandada, rindiéndose la prueba documental y testimonial que rola en autos.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

a) EN CUANTO A LO INFRACCIONAL:

PRIMERO: Que, a fojas 43 y siguientes, doña **NORMA ESPINOSA ORTEGA**, formuló denuncia en contra de la empresa **DESPEGAR.COM** representada por don **EDSON RAVINET MUÑOZ**, por infracción a los artículos 3 letra e, 12, 16 letra c y 23 de la Ley 19.496, por incumplimiento del contrato en las condiciones y tiempo convenido, razón por la cual, solicita se condene a la empresa denunciada al máximo de la multa prevista en la ley.

SEGUNDO: Que, la parte denunciante fundamenta su denuncia en los siguientes hechos:

Que, el 2 de Abril del 2017 compró con su marido los servicios de un crucero por cuatro noches, que recorría Río de Janeiro y otros lugares, a partir del 25 de Febrero del año 2018, cuyo precio era \$ 621.138 por ambos. Que, en el mismo mes se dio cuenta que en el estado de cuenta se había realizado el cargo dos veces, o sea, estaba pagando \$ 1.863.414, por lo que en reiteradas ocasiones envió correos para que corrijan el doble cobro, reintegrándosele el 21 de Mayo del 2017 la suma de \$ 621.138, sin considerar que el pago se había realizado en seis cuotas, por lo que debió pagar \$ 68.424 en intereses, suma que la denunciada no asumió. Que, el 15 de Julio le llegó un correo de "cancelación de itinerario" ofreciéndole dos fechas distintas a la pactada, la que por motivos laborales no aceptó, optando por la alternativa de anular el crucero, que fue la otra opción que le dieron. Con fecha 19 de Junio recibió un correo, en que le señalan que le devolverán el 100% del valor pagado, pero no obstante los diversos llamados telefónicos y revisados los siguientes estados de pago sin que le hicieran el reembolso, el día 21 de Septiembre al volver a llamar, le señalan que ingrese un reclamo. Agrega que a la presentación de esta denuncia, aún no habían reembolsado su dinero, todo lo cual le ha provocado crisis financiera.

TERCERO: Que, para acreditar los hechos, la denunciante acompañó a los autos los siguientes documentos:

A fojas 1, detalle solicitud de compra, de fecha 2 de Abril del 2017.

A fojas 2, mail de confirmación de reserva.

A fojas 3, mails entre DESPEGAR.COM y NORMA ESPINOSA sobre el doble cargo.

A fojas 21 comprobante de Correos de Chile entre la demandante y MSC Cruceros.

A fojas 22 y siguientes, diversos correos enviados por la demandante mediante los cuales reclama devolución del dinero.

A fojas 25 correo de DESPEGAR.COM informando la cancelación de la reserva realizada de fecha 24 de Julio del 2017.

A fojas 27 y siguientes, anulación de reserva.

A fojas 28, correo de DESPEGAR.COM informando la devolución del dinero de fecha 26 de Julio del 2017.

A fojas 29 y siguientes, mail informando reembolso de dinero de la reserva por parte de DESPEGAR.COM.

A fojas 31 y siguientes, reclamo en SERNAC con fecha 13 de Octubre del 2017.-

A fojas 34 y 35, respuesta de la denunciada a SERNAC.-

A fojas 36 y 37 estado de cuenta de la denunciante.

A fojas 38 formulario reclamo ante SERNAC.

A fojas 39 y 40 traslados de SERNAC a DESPEGAR.COM.

A fojas 41 informe de SERNAC a la denunciante.

Asimismo, agrega en el comparendo de estilo, a fojas 106 y siguientes, diversos estados de cuentas correspondiente a los meses de Septiembre, Octubre, Noviembre, Diciembre del 2017 y Enero, Febrero y Marzo del 2018, tarjeta CMR FALABELLA.

Además, trajo los testimonios de **NOEMI ELENA PÉREZ QUIROZ** y **PAMELA SOLEDAD QUIROZ RIVAS**, quienes deponen a fojas 122 vta. y siguientes, sosteniendo ambas que los hechos lo saben porque se los contó la demandante lo que le afectó tanto anímicamente como en lo económico.

CUARTO: Que, a fojas 99, la apoderada de la demandada alega que la denuncia carece de fundamento sosteniendo que los inconvenientes o perjuicios, fueron consecuencias del actuar poco diligente de la denunciante y que no han incurrido en infracción a la Ley 19.496. Además, a fojas 122, contesta la denuncia y demanda, solicitando el rechazo sosteniendo que:

- a) **DESPEGAR.COM** es un intermediario entre las partes; que ofreció devolver el dinero, previa firma de un finiquito que nunca se firmó.
- b) Que corresponde al prestador final del servicio, devolver dichas sumas.
- c) Que, no hay negligencia.
- d) Que, es la naviera quien debe devolver el dinero en caso de cancelación del viaje.
- e) Que, los intereses son cobrados por la entidad bancaria.

QUINTO: Que, la denunciada no rindió prueba alguna en autos.

SEXTO: Que, la conducta constitutiva de la infracción referida, en concepto de la denunciante, sería la tipificada en el artículo 3 letra e de la Ley 19.496 que dispone: **Artículo 3°.- Son derechos y deberes básicos del consumidor:** e) El derecho a la reparación de indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor, y el deber de accionar de acuerdo a los medios que la ley le franquea...", la del artículo 12 que señala: "Todo proveedor de bienes o servicios estará 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."; artículo 16: No producirán efecto alguno en los contratos de adhesión las cláusulas o estipulaciones que. c) Pongan de cargo del consumidor los efectos o deficiencias, omisiones o errores administrativos, cuando ellos no le sean imputables."; artículo 23, inciso 1ro. del mismo cuerpo legal que dispone: "Comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que, en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio."

SEPTIMO: Que, la alegación de la denunciada en cuanto a ser un mero intermediario en la prestación del servicio y que el cobro de intereses, lo hace una persona jurídica diferente (un banco), a juicio del sentenciador, no resulta atendible por las razones que pasan a exponerse en los considerandos siguientes.

OCTAVO: Que, en concepto del Tribunal, la cuestión se encuentra expresamente contemplada y resuelta en el artículo 43 de la Ley 19.496, ubicada en el párrafo 4to. relativo a "**normas especiales en materia de prestación de servicios**", que dispone a la letra: Artículo 43: "El proveedor que actúe como intermediario en la prestación de un servicio responderá directamente frente al consumidor por el incumplimiento de las obligaciones contractuales, sin perjuicio de su derecho a repetir contra el prestador de los servicios o terceros que resulten responsables."

NOVENO: Que, la norma parte de la base de la existencia de tres personas en la relación, a saber:

- 1.- Un prestador de servicios, que, en el caso sublite, otorga al cliente un crédito por la compra de un bien, sin que entre aquél prestador y el cliente exista una relación directa.
- 2.- Un proveedor que actúa como intermediario en la prestación del servicio, quien sí tiene una relación directa con el cliente.
- 3.- Un consumidor, que es el destinatario final del servicio (crédito) y también del bien que a través de él va a adquirir.

DECIMO: Que, por tanto, es de la máxima evidencia que, **DESPEGAR.COM** actúa como intermediario en la prestación del servicio.

DECIMO PRIMERO: Que, en tal situación cobra plena vigencia y aplicabilidad el transcrito artículo 43 de la Ley de Protección a los Derechos de los Consumidores **que hace al intermediario en la prestación de un servicio plenamente responsable por el incumplimiento de las obligaciones contractuales del proveedor.**

DECIMO SEGUNDO: Que, la intención del legislador no puede ser más evidente: no puede privarse al consumidor de sus derechos so pretexto de ser intermediario.

DECIMO TERCERO: Que, si bien la parte denunciada al momento del llamado a conciliación, ofreció la suma total de \$ 1.100.000, la que no fue aceptada, nada justifica, la demora y tramitación a que se vió expuesta la demandante.

DECIMO CUARTO: Que, atendido el mérito de todo lo anterior y al cúmulo de los antecedentes acompañados por la demandante, y a la falta de prueba de la denunciada, el Tribunal da por establecido que los hechos ocurrieron de la forma como lo declara doña **NORMA ESPINOSA ORTEGA**, habiendo incurrido la empresa denunciada **DESPEGAR.COM** representada legalmente por don **EDSON RAVINET MUÑOZ**, en infracción a los artículos 12 y 23 de la Ley de Protección al Consumidor, toda vez que se ha acreditado que no cumplió el contrato en las fechas acordadas y que actuó negligentemente en la prestación del servicio.

?

DECIMO QUINTO: Que, en mérito de lo anterior, se acoge el denuncia infraccional de fojas 43 y siguientes, en contra de la empresa **DESPEGAR.COM** representada legalmente por don **EDSON RAVINET MUÑOZ**

b) **EN CUANTO A LA ACCION CIVIL:**

DECIMO SEXTO: Que, a fojas 46 y siguientes, doña **NORMA ESPINOSA ORTEGA**, interpone demanda de indemnización de perjuicios en contra de la empresa **DESPEGAR.COM** representada por don **EDSON RAVINET MUÑOZ**, solicitando que le sean canceladas las sumas de \$ 68.424 correspondiente a los intereses de la tarjeta de crédito producto del doble cobro generado por error y la suma de \$ 689.562, correspondiente al valor del paquete cancelado y la suma de \$ 2.000.000 por daño moral.

DECIMO SEPTIMO: Que, la parte demandante acompañó en autos para acreditar los daños, los documentos referidos en el considerando tercero del presente fallo, como la testimonial de fojas 122 vta. y siguientes, todos los cuales confirman los hechos denunciados,

DECIMO OCTAVO: Que, en concepto del Tribunal existe relación de causalidad entre la infracción cometida y los perjuicios ocasionados; y atendido el mérito de los antecedentes apreciados conforme a la sana crítica acompañados para acreditar los perjuicios, se debe acoger la demanda civil de fojas 46 y siguientes, en la suma de \$ 757.956 por concepto de daño emergente y la cantidad de \$ 1.000.000 por daño moral, el que atendido los testimonios de **NOEMI ELENA PÉREZ QUIROZ** y **PAMELA SOLEDAD QUIROZ RIVAS**, de fojas 122 vta. y siguientes, confirman que efectivamente, este daño se produjo.

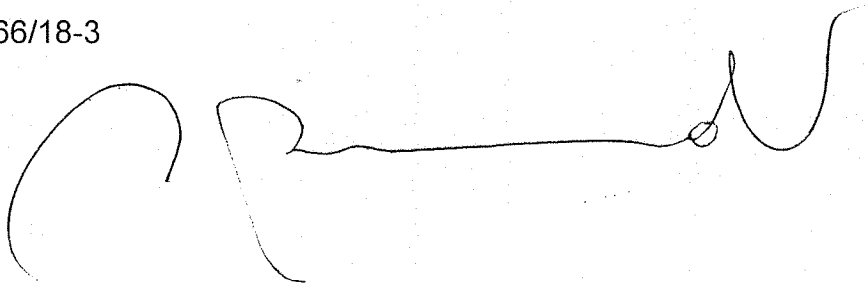
DECIMO NOVENO: Que, la indemnización señalada precedentemente, deberá ser pagada reajustada en el mismo porcentaje de variación del Índice de Precios al Consumidor determinado por el Instituto Nacional de Estadísticas, entre el mes de Marzo del 2017, mes anterior a la compra del viaje, y el mes aquel en que se verifique el pago.

Vistos, además, lo previsto 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 normas de Protección a los Derechos de los Consumidores;

SE DECLARA:

- a) Que, se acoge el denuncia de fojas 43 y siguientes, y se condena a **DESPEGAR.COM**, representada legalmente por don **EDSON RAVINET MUÑOZ**, a pagar una multa equivalente a **DIEZ UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES**, por infringir lo preceptuado en los artículos 12 y 23 de la Ley 19.496.-
- b) Que, se acoge la demanda civil interpuesta a fojas 46 y siguientes, por doña **NORMA ESPINOSA ORTEGA**, y se condena a la empresa **DESPEGAR.COM** representada legalmente por don **EDSON RAVINET MUÑOZ**, a pagar la suma de \$ 757.956 por concepto de daño material y la suma de \$ 1.000.000 por daño moral, las que deberán reajustarse en la forma señalada en el considerando Décimo Noveno del presente fallo, más los intereses corrientes para operaciones reajustables comprendidos entre la fecha de ejecutoria de la sentencia y el mes anterior a aquella en que se verifique el pago, con costas.
- c) Cúmplase con el artículo 58 bis de la Ley 19.496 en su oportunidad.
Despáchese orden de arresto por el término legal, si no se pagare la multa impuesta dentro de quinto día por vía de sustitución y apremio.
Anótese, notifíquese personalmente o por cédula y archívese en su oportunidad.

Rol 66/18-3



Dictada por doña Dorama Acevedo Vera, Juez Titular

Autorizada por doña Ingrid Moraga Guajardo, Secretaria Titular

