

Del Rol Nº 102.235-2019.-

Coyhaique, a veintiséis de junio del dos mil diecinueve.-

VISTOS:

En lo principal del escrito de fs. 16 y siguientes doña **GLORIA DE LOURDES PÉREZ GUNKEL**, profesora, de este domicilio, Avenida General Baquedano N° 848, interior, C. I. N°8.223.175/7, interpone querella en contra de la persona jurídica denominada **DESPEGAR.COM CHILE SPA**, del giro agencia de viajes, RUT 96.907.830-9, representada por su Gerente don Eugenio Ravinet Muñoz, ambos con domicilio en calle Luis Thayer Ojeda N° 086, tercer piso, Región Metropolitana, por infracción a los artículos 3°, letra b), 12 y 13 de la Ley N° 19.496, cometidas en perjuicio de la querellante, y que hacen consistir:

Que con fecha 23 de agosto del 2017, a través del sitio web de la querellada, compró tres pasajes aéreos desde Santiago de Chile a Curitiba, Brasil, para ocuparlos el 09 de enero del 2018. Agrega que sin embargo cuando empezó a hacer checkin el día anterior al vuelo – por dos de los pasajes, ya que el tercero se había desistido- el sistema no le permitía finalizar la operación, por lo que procedió a contactarse con la empresa querellada, así como con la aerolínea en la cual se iba a efectuar el viaje, la empresa Gol, las le informaron que no le permitirían embarcar por un error en el llenado de las cuadrículas donde van los nombres de los pasajeros, y al solicitárseles que corrigieran

dicho error y regularizaban la situación, ambas empresas eludían su responsabilidad, imputándosela a la otra, para finalmente sugerirle que anulara la compra e hiciera una nueva, lo que resultaba materialmente imposible para la querellante, por sus altos costos.

Agrega además la querellante que en la contratación del servicio escribieron sus nombres completos, y sus cédulas de identidad, por lo que no debió ser un problema la determinación del nombre correcto.

Termina señalando que en respuesta al reclamo que efectuó ante SERNAC, la empresa querellada sin embargo sostuvo que "...el reclamo no procede, por cuanto no se registra compra, ni solicitud de compra asociado al nombre, rut o correo electrónico de la usuaria", lo que sería falso por completo toda vez que sí existió compra efectuada por ella, asociada a su Rut y correo electrónico, puesto que le llegaron los pasajes aludidos, boletas a su correo electrónico y, más aún, le cobraron el importe de os pasajes, los cuales se pagaron en tres cuotas recargadas a su tarjeta Cencosud, por lo que pide que la querellada sea condenada al máximo de las penas que contempla el artículo 24 de la Ley Nº 19.496, con costas.

Por el primer otrosí de su escrito de fs. 16 y siguientes la querellante interpone demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de la empresa querellada, cobrando por concepto de indemnización de perjuicios la suma de \$ 725.160, desglosados en dos pasajes de Santiago a Curitiba, Brasil por \$ 515.160; dos pasajes de Osorno a Santiago por \$

160.000, y dos pasajes de Coyhaique a Santiago por \$ 60.000. Cobra además \$ 1.000.000 por daño moral, o las sumas que el Tribunal se sirva fijar de acuerdo al mérito del proceso, con reajustes, intereses y costas, siendo sus fundamentos de hecho los mismos de la querella.-

A fs. 23 se hizo parte el Servicio Nacional del Consumidor.-

A fs. 114 y siguientes se celebró el comparendo de estilo ordenado en el proceso, con asistencia de los abogados de ambas partes, y de la abogada del Servicio Nacional del Consumidor.

En dicha audiencia la empresa querellada hace entrega de una minuta escrita que contiene su defensa, y que se tuvo como parte integrante del comparendo de estilo, y se agregó a fs. 91 y siguientes, por la que solicita absolución respecto de ambas acciones ejercitadas en su contra, tanto de la infraccional como de la civil.-

Con relación a la primera de ella sostiene que no ha incurrido en infracción alguna, toda vez que el hecho denunciado se originó exclusivamente por culpa de la propia querellante, al ingresar su identidad con error en uno de sus nombres, considerando que al cumplir la querellada solamente funciones de intermediación a distancia en forma electrónica a través de sus sitios web, el consumidor debe acceder por auto atención y en forma diligente, para poder lograr debidamente la contratación de su servicio, no pudiendo eludir la obligación de "informarse responsablemente" que le impone el artículo 3º, inciso

1°, letra b), de la Ley N° 19.496, en relación a los arts. 44 y 1547 del C. Civil, agregando que en todo caso el problema de la consumidora es con el proveedor, que es la línea aérea que la iba a transportar, siendo ajena a dicho contrato de transporte aéreo la querellada, por ser mera intermediaria.-

Con relación a la acción civil contraria, solicita en primer término se declare su caducidad, pues fue notificada mucho después de transcurrido el plazo de caducidad de cuatro meses contemplado en el artículo 9°, inciso 4°, de la Ley N° 18.287, y en subsidio solicita absolución por no haber incurrido en las infracciones que se le reclaman, así como por no haberse probados los daños demandados, todo ello con costas.-

A fs. 137 se declaró cerrado el procedimiento, se trajeron los autos para resolver y,

CONSIDERANDO:

I.- En materia infraccional:

PRIMERO: Que ha existido concordancia entre las partes con relación a los hechos básicos denunciados, esto es:

a) la contratación de los pasajes aéreos de Santiago a Brasil, a cargo de la empresa aérea Gol; b) que dicha contratación se hizo a través de una página web de la empresa querellada intermediaria;

c) que de hecho no permitieron viajar a la consumidora por un error en la cuadricula del nombre y, d) que dicho error lo habría cometido la propia querellante;

SEGUNDO: Que el Tribunal no aceptará la defensa de la empresa querellada en orden a que todo el problema

se origina de culpa exclusiva de la propia querellante, por no haber digitado correctamente su nombre, toda vez que por un error de carácter menor, y reclamado oportunamente por la consumidora, no puede recibir por ello de inmediato y de hecho una sanción desproporcionada cual ha sido la de perder sus pasajes y demás gastos anexos, sin que en cambio se le hubiese solucionado el problema;

TERCERO: Que la sanción aplicada de hecho directamente por la proveedora viene además a significar un enriquecimiento sin causa a su favor, actitud que no puede aspirar a tutela jurisdiccional alguna;

cuarto: Que tampoco la querellada puede eximirse de responsabilidad infraccional aduciendo que se trata de una mera intermediaria entre el proveedor y la consumidora finales, hecho que si bien es efectivo, sin embargo no la exonera de responsabilidad, atendida la disposición expresa del artículo 43 de la Ley Nº 19.496, que obliga a responder en todo evento desde luego al intermediario, por lo que el Tribunal condenará a le empresa querellada como autora de las infracciones denunciadas;

QUINTO: Que en esta materia la legitimación pasiva se radica en la persona natural habitualmente "encargada del local" de la proveedora, atendido lo establecido en los artículos 43, 50 C, inciso final, y 50 D, inciso 1°, todos de la Ley N° 19.496, calidad que en el caso de autos ostenta a don Eugenio Ravinet Muñoz, según el libelo de fs. 16 y siguientes, o don Dirk Dusan Zandee Medovic, todo ello con relación al artículo 28 de la Ley N°

18.287, sobre responsabilidad infraccional de las personas jurídicas;

SEXTO: Que de conformidad a lo dispuesto en el artículo 24° de la ley N° 19.496, ha de estimarse la cuantía de la sanción pecuniaria a imponer por la inconducta desplegada por el proveedor. Así, no se observa en primer término ninguno de los parámetros atenuantes dispuestos en el precepto aludido en favor del proveedor.

De otro orden en cuanto a las agravantes, resulta palmario el hecho de que la infracción cometida por la querellada ha repercutido al menos en el ámbito psicológico de la consumidora querellante en cuanto, no pudo concretar un viaje programado –como se advierte de la documental acompañada- con bastante antelación y, unido aquello con el nivel de profesionalidad esperado por parte del proveedor y por cierto la asimetría de existente entre las partes en el vínculo contractual; ha de determinarse una sanción que a juicio del Tribunal resulta proporcional con los parámetros antes indicados;

En materia civil.-

SÉPTIMO: Que la demandada alegó en primer término la caducidad de la acción civil contraria, por haber transcurrido más de cuatro meses entre su presentación al Tribunal, 04 de julio del 2018 (fs. 16), y su notificación, 04 de abril del 2019 (atestado de fs. 19);

transcurrieron más de cuatro meses entre la presentación de la demanda en el Tribunal, y su notificación, sin embargo el efecto de este hecho no es la caducidad de la acción civil, sino simplemente la demanda debe tenerse por no presentada, de conformidad al artículo 9°, inciso 4° de la Ley N° 18.287, toda vez que de existir sentencia condenatoria infraccional, puede volver a interponerse ante la justicia ordinaria civil, como redondea el inciso final del recién citado artículo 9°;

NOVENO: Que de conformidad al artículo 170 Nº 6 del C. de Procedimiento Civil, en lo pertinente a lo que se viene fallando, podrá omitirse la resolución de aquellas excepciones incompatibles con las aceptadas, por lo que habiéndose estimado no presentada la demanda civil contraria, el Tribunal se abstendrá en este caso de emitir pronunciamiento sobre las demás excepciones o defensas opuestas por el demandado civil y, visto lo dispuesto en los Arts. 13 y 55 de la Ley 15. 231; 14 y siguientes y 17, inciso 2°, este último sobre la forma de las sentencias en policía local, ambos de la Ley 18.287; y 24, 50 A, 50 B, y 58 bis, todos de la Ley 19.496, y 148, inciso 1°, del C. de Procedimiento Civil,

SE DECLARA:

1°.- Que se condena a la persona jurídica querellada, como autora de infracción a los artículos 12 y 23 de la Ley N° 19.496, representada por sus gerentes don Eugenio Ravinet

Muñoz y don Dirk Dusan Zandee Medovic, ya individualizados, a pagar una multa a beneficio municipal de **veinticinco** (25) Unidades Tributarias Mensuales, en su equivalente en dinero efectivo de la fecha del pago.- Si los representantes de la persona jurídica infractora no pagaren la multa impuesta dentro de plazo legal, cumplirán por vía de sustitución y apremio diez días de reclusión en el Centro de Readaptación Social local;

2°.- Que se tiene por no presentada la demanda civil contenida en el primer otrosí del escrito de fs. 16 y siguientes, en los términos de los artículos 9°, incisos 4° y final de la ley N° 18.287, y 148, inciso 1°, del C. de Procedimiento Civil y,

3°.- Que no habiendo mediado motivo plausible para litigar, las costas son de cargo de la querellada.-

Registrese, notifiquese, cúmplase y archivese en su oportunidad.-

Dictada por el Juez subrogante, abogado Ricardo Rodríguez Gutiérrez.-Autoriza la Secretaria Subrogante, señora Sonia Riffo Garay.-