

San Miguel, veintisiete de abril de dos mil veintiuno.

Vistos:

Se reproduce sentencia en alzada eliminando: las consideraciones novena, undécima, décimo quinta y décimo séptima; se elimina en la parte resolutive, en su numeral "2" la expresión "solo en cuanto" y el guarismo "\$1.919.604".

Y, teniendo en su lugar, además presente:

1.- Que, el conflicto sometido a la resolución del tribunal de la instancia se relaciona con la denuncia formulada por el querellante y demandante quien, con la intermediación de la demandada agencia de Viajes Despegar.com compró el servicio de transporte aéreo prestado por United Airlines. Aceptando la oferta el cliente adquirió 4 pasajes de viajes ida y vuelta Santiago - Miami USA, con la facilidad de pagar el importe total de los mismos a través de su tarjeta de crédito bancaria, en 6 cuotas, iguales y sucesivas, sin recargos ni intereses. Además debía pagar por servicios prestados por la agencia intermediadora. Ejecutada la venta, la discusión dice relación con los problemas presentados en proceso de cobro del importe del viaje, lo que se imputa por el actor a la agencia, en tanto que el querellado y demandado atribuye el error a un problema de facturación de quien tiene a su cargo el servicio financiero, desconociendo participación en esa parte del proceso de post venta del servicio;

2.- Con la documental aportada se pudo establecer que el demandante compró el 16 de febrero de 2018, 4 pasajes en la suma total de \$1.969.904, la que según la oferta aceptada debía ser cobrada en 5 cuotas de \$328.317 y otra por \$328.318 reflejadas en cada uno de los estados de deuda de la tarjeta de crédito MasterCard asociada a la transacción, entre los meses de marzo a agosto de 2018. A este valor deben sumarse \$2.374 por la gestión de la agencia de viajes pagado en febrero de 2018;

3.- No obstante, también se ha probado que en el curso del proceso de cobro de los servicios contratados, desde la cuota facturada en el estado de cuenta del mes de abril de 2018 en adelante, se generaron una serie de operaciones que duplicaron la compraventa asociándola tanto a la Agencia de Viajes como también a la empresa de transporte, de modo tal que esas



operaciones significaron acelerar las cuotas pendientes de pago, generando un doble cobro, anulando la operación y el cobro de la primera cuota ejecutado en marzo. En tal proceso de anotaciones de cobro y reversa, se utilizó de una sola vez gran parte del cupo total aprobado por la empresa prestadora de los servicios financieros al tarjetahabiente. En los meses siguientes, en lugar de reversar completamente las operaciones equivocadas, se repitieron los cobros duplicados en cuotas, pero sin descontar lo ya pagado en marzo, aplicando además interés de 1,84% a las restantes cuotas del pasaje. Las cartolas con los estados de pago agregados de fojas 36 y siguientes, además evidencian que el titular de la tarjeta dejó de pagar el total facturado, a contar de julio de 2018 como lo hizo en los meses previos, al tiempo que dejó de usarla como medio de pago de otros servicios. Efecto reflejo del no pago del total mensual facturado, la deuda de toda la tarjeta de crédito pasaba cada mes al siguiente – con el descuento solo del pago automático del mínimo - generándose un nuevo saldo adeudado, ahora con los recargos de intereses por 1,92% mensual. La duplicación de cobro de los pasajes se evidencia con claridad en las cartolas de julio, agosto y septiembre de 2018 en las que simultáneamente se cobran cuotas por Despegar.com y United Airlines;

4.- Que no obstante de los reclamos oportunos del cliente desde mayo de 2018 del que dan cuenta la línea de correos electrónicos acompañados (fs. 67) y algunas correcciones como una devolución de intereses registrada en el estado de julio de 2018 por \$95.327, aquellos solo representan ajustes menores que no produjeron el efecto de saldar las deudas mal cobradas, al tiempo que mantuvieron al cliente sin explicación satisfactoria;

5.- Luego, al tiempo de atribuir responsabilidades en relación a la gestión de cobro de los pasajes, no obstante el evidente control que tiene el banco que facilita el servicio de una tarjeta de crédito que opera bajo la cobertura de otros productos financieros (cuenta corriente, línea de crédito, créditos etc.), y el de la propia empresa que otorga el servicio de intermediación de pago con los comercios -Transbank en este caso- lo cierto es que la agencia de viajes reconoce el error al ejecutar el mandato de cobro (informe propio agregado a fs.



104), pero atribuyéndolo al banco, sin aportar ningún antecedente que permitiera descargar en terceros ajenos a este pleito, el control material de la operación de registro y cobro efectuado por su parte, pues precisamente por la labor de intermediación que ejecuta entre consumidor y prestador del servicio, ha sido Despegar quien generó las órdenes de pago duplicando el código de autorización erradamente como informa el Banco (fs.136). El oficio respuesta del banco Chile, en orden a precisar que Despegar.com cobró una vez el pasaje, no desconoce el cobro también por la empresa aérea, por lo que no sirve de base para el pronunciamiento absolutorio que requirió la querellada, cuando los estados dan cuenta de la duplicidad inexplicable de doble facturación;

6.- Establecida la participación de la agencia de viajes en el proceso de cobro defectuoso, esta ejecución imperfecta del servicio es de su responsabilidad, pues como sostuvo acertadamente el juez de la instancia, el proceso de gestión del cobro formaba parte de las actividades que se comprometía a desarrollar debido a la relación contractual que la vinculaba como intermediadora, por la que se le pagó en febrero de 2018. Su rol en el viaje contratado se extendía no solo a facilitar la oferta prestada por la empresa aérea, sino también a la post venta. Además, la propia contestación de la demandada expone que el cliente le otorgó poder para requerir los cobros y anulaciones o las operaciones que fueren necesarias para el acertado cobro con el medio de pago aceptado, condiciones pactadas que lejos de liberarlo de responsabilidad en ese proceso, le imponen la carga de demostrar que ha cumplido satisfactoriamente el encargo confiado, empleando de manera diligente tal autorización, lo que no aconteció en primera ni segunda instancia;

7.- Configurada así la infracción del art. 3 e) y 23 de la ley 19.496, corresponde evaluar si la misma configura las hipótesis de reparación de daños por los que se ha demandado;

8.- En este caso, se ha solicitado como reparación del daño directo \$3.731.672. Conforme la exposición de motivos y los documentos acompañados por el demandante, tal cifra corresponde a la deuda total que se consigna en el estado de cuenta de noviembre de 2018, mes previo a la presentación de la



demanda. En su apelación en cambio el demandante sostuvo que ahora su pérdida por este rubro alcanzaba a \$3.418.558, identificándola con sumas y restas de estados de cobro de la tarjeta de crédito del año 2020;

9.- No obstante, no es posible concluir que el error en el cobro – posteriormente reversado en parte con la restitución de intereses – traiga aparejado un perjuicio por tal valor. Por lo pronto, seguir la propuesta del demandante implicaría que el perjuicio no está determinado, sino que es permanente y se acrecienta con cada mes que el operador de la tarjeta genera un nuevo estado de pago. En cambio, lo que sí es posible concluir con los estados de cuenta aportados, es que se facturó y cobró dos veces el mismo valor de pasajes. El propio demandado a fojas 103, presentando al tribunal un “informe” con su propio análisis de las cartolas ratificado por quien lo elaboró en calidad de testigo, reconoce que desde julio se refleja el cobro por segunda vez de los pasajes, lo que imputa al banco afirmando que el “error se produce al no reflejar ambas anulaciones”, asumiendo que estuvieron vigentes ambos cargos. Luego, el perjuicio directo solo se puede identificar con este doble cobro no reversado. En tal orden de ideas, la valoración del Juez de la instancia por tal concepto se mantiene, pero corrigiendo la suma por la de \$2.089.692 por tratarse ese valor del precio a pagar según el detalle de la propia tarjeta;

10.- Que en lo relativo al daño moral, como en otras oportunidades hemos puntualizado, se entiende como el sufrimiento, dolor o molestia que el hecho ilícito ocasiona en la sensibilidad física o en los sentimientos o afectos de una persona, considerándolo en un sentido amplio, comprensivo del miedo, la emoción, la vergüenza, la pena física o moral ocasionado con ocasión de la infracción establecida. En este caso, los correos agregados dan cuenta de los reclamos permanentes del cliente, en los que cada vez se incorporan elementos que permiten evidenciar la frustración, molestias e incertidumbre que le causa el enfrentarse a un incompresible estado de cuenta, y las lacónicas y escasas respuestas del “costumer chile” remitente impersonal del demandado, quien al tiempo de dar cuenta que se había solicitado al banco la regularización reenvía al cliente a que “consulte en su banco” (fs. 67), todo lo que acrecienta la molestia del



consumidor. Los correos también demuestran el tiempo empleado en infructuosas diligencias, en la espera de respuestas que no consiguen satisfacer al cliente. Además, las cartolas de estado de la tarjeta involucrada en el pago también dan cuenta que los cargos siguieron figurando a cobro al menos hasta diciembre de 2018, cuando el cliente proyectaba concluir la compra en agosto. Por su parte, los testigos presentados también dan cuenta que el problema en la facturación, manifestado antes del viaje, significó que el demandante perdiera parte del agrado que el viaje debía producir, limitando su capacidad crediticia en el viaje con la que se contaba, tratándose de uno organizado con fines recreativos. También los testigos refieren que la principal molestia fue el soportar una doble facturación y los problemas bancarios asociados del descalabro iniciado en abril con los procesos de anulación y reversa sucesivos. Tales situaciones objetivas permiten evaluar esta aflicción moral en la suma demandada.

Por estas razones y de conformidad, además, con lo establecido en los artículos 1556 del Código Civil, 14 y 32 de la Ley 18.287, **se confirma** la sentencia apelada de treinta de enero de dos mil veinte, escrita a fojas 157 y siguientes, **con declaración** de que se acoge la demanda civil presentada a favor de Cesar Muñoz Bustamante, y que se condena a Despegar.com a pagar al demandante civil la suma de \$2.089.692 por concepto de daño emergente y \$4.000.000 por concepto de daño moral, con las costas y reajustes que se han reconocido en la sentencia que se confirma en todo lo demás apelado.

Regístrese y devuélvase.

Redactó la Fiscal Judicial Troncoso Bustamante.

Rol 236-2020 Policía Local.

Pronunciada por la Cuarta Sala de la Corte de Apelaciones de San Miguel, integrada por la Ministro señora Ana Cienfuegos Barros, Fiscal Judicial señora Carla Troncoso Bustamante y Abogado Integrante Yasna Bentjerodt Poseck. No firma la Fiscal Judicial señora Troncoso, no obstante haber concurrido a la vista de la causa y posterior acuerdo, por encontrarse ausente.

GGCRJFSKYJ





GGCRJFSKYJ

Pronunciado por la Cuarta Sala de la C.A. de San Miguel integrada por Ministra Ana Maria Cienfuegos B. y Abogada Integrante Yasna Bentjerodt P. San miguel, veintisiete de abril de dos mil veintiuno.

En San miguel, a veintisiete de abril de dos mil veintiuno, notifiqué en Secretaría por el Estado Diario la resolución precedente.



Este documento tiene firma electrónica y su original puede ser validado en <http://verificadoc.pjud.cl> o en la tramitación de la causa.
A contar del 04 de abril de 2021, la hora visualizada corresponde al horario de invierno establecido en Chile Continental. Para la Región de Magallanes y la Antártica Chilena sumar una hora, mientras que para Chile Insular Occidental, Isla de Pascua e Isla Salas y Gómez restar dos horas. Para más información consulte <http://www.horaoficial.cl>