

SERNAC PRESENTA DEMANDA COLECTIVA CONTRA DESPEGAR.COM POR NO DAR SOLUCIÓN A CONSUMIDORES TRAS SUSPENSIÓN DE VIAJES Y PAQUETES TURÍSTICOS

- **El objetivo de la acción judicial es que la empresa devuelva el dinero de quienes no pudieron viajar y compense por los daños provocados a los consumidores afectados.**
- **Además, el Servicio pretende que la justicia anule una serie de cláusulas abusivas con las que la empresa justificaba su actuar, aplicando penalidades unilaterales a quienes reagendaban o cancelaban sus viajes.**
- **La demanda colectiva también incluye Viajes Falabella, empresa filial y que fue adquirida por Despegar.com.**
- **Los reclamos contra Despegar.com y Viajes Falabella durante el año pasado sumaron 9.475 casos, esto es, un 67% del total del mercado. En lo que va de este 2021, ya suman más de 5.500 quejas.**

El SERNAC interpuso una demanda colectiva en contra de Despegar.com, cuyo objetivo es que la empresa sea multada y compense a todos los consumidores que se han visto afectados tras la suspensión de viajes y servicios turísticos durante la pandemia y que no han recibido las devoluciones de dinero o debieron pagar altas multas al momento de reagendar.

Esta acción judicial fue interpuesta luego que el SERNAC buscara, a través de un Procedimiento Voluntario Colectivo, una solución extrajudicial con Despegar.com, gestión que no logró un resultado exitoso, debido a la poca disposición mostrada por la empresa de entregar una propuesta satisfactoria y que beneficiara a todos los consumidores que se han visto afectados.

El Director Nacional del SERNAC, Lucas Del Villar, explicó que a través de esta demanda colectiva el Servicio buscará conseguir las restituciones y compensaciones para los consumidores que se han visto afectados tras las suspensiones de viajes y/o paquetes turísticos, cuando corresponda, así como reconocer el derecho a reprogramar los servicios considerando el valor total pagado, sin la aplicación de multas o descuentos.

La autoridad enfatizó que "lo que exigimos desde un primer momento es que se ofrecieran alternativas equivalentes, se reprogramara con flexibilidad, excluyéndose el cobro de penalidades y se devolviera lo pagado si finalmente las personas no pudieron viajar o recibir el servicio. No obstante, la empresa no entregó una solución adecuada que beneficiara a los consumidores, por lo que ahora deberá responder ante los tribunales de justicia".

Durante el año pasado, el SERNAC recibió 7.447 en contra de Despegar.com, esto es, un 52,4% del total del mercado del turismo (14.215 reclamos). Si comparamos respecto del año 2019, registró un aumento de un 344% (1.679 reclamos).

Sólo en lo que va de este año, el Servicio ha recibido alrededor de 4.380 reclamos en contra de esta empresa y 1.130 en contra de Viajes Falabella. Esto es, un 75% de las quejas de este mercado.

La demanda del SERNAC incluye también a Viajes Falabella, empresa que fue adquirida recientemente por Despegar.com. Viajes Falabella ocupó el segundo lugar de los reclamos durante el 2020, con un 14,3% (2.028 casos). Es decir, ambas empresas concentraron un 67% de los reclamos durante el año 2020.

Los consumidores se quejan principalmente por la negativa de la empresa a devolver el dinero de los pasajes y la aplicación de cobros de comisiones o multas ante la solicitud de reembolsos y falta de información.

Asimismo, el SERNAC solicitó a la justicia que declare nulas una serie de cláusulas abusivas detectadas en los términos y condiciones de Despegar.com y Viajes Falabella, por ejemplo, donde se permitía aplicar cobros por penalidades a los consumidores que solicitaban la cancelación del servicio, incluso dando aviso en forma justificada y anticipadamente, quedándose con parte importante de lo pagado por los usuarios, llegando, en algunos casos, al 90%. También multas que no son procedentes, menos en el actual contexto de pandemia, especialmente respecto de servicios que no se prestaron por las empresas o que no estuvieron disponibles.

A través de esta demanda, el SERNAC buscará que los distintos grupos de afectados sean compensados, entre ellos:

- Consumidores que no deseen persistir en el contrato y no han recibido ningún tipo de devolución por la totalidad del precio pagado.
- Consumidores que han sido forzados a reprogramar o aceptar mecanismos alternativos de cumplimientos, tales como, voucher, descuentos, cambios y reprogramaciones, entre otros.
- Consumidores obligados al pago de una penalidad.
- Ponen de cargo del consumidor conocer si la prestación del servicio por la empresa se efectuará o no.

Además, el SERNAC buscará que aquellos consumidores que quedaron varados en distintos países o aeropuertos también sean compensados por la empresa.

Con la reforma a la Ley del Consumidor, las empresas que son demandadas colectivamente arriesgan multas de hasta los 38 millones de dólares, además de las compensaciones e indemnizaciones que estime la justicia para los afectados.

El SERNAC recuerda a los consumidores, que lo que determine el tribunal en la demanda colectiva, beneficiará a todos los afectados por estos problemas, aunque no hayan puesto un reclamo en el Servicio. De todas maneras, se recomienda ingresar el reclamo para efecto de recopilar la mayor cantidad de antecedentes sobre la infracción.