77 setenta y siete

PRIMER JUZGADO DE
POLICIA LOCAL
LAS CONDES

ROL Nº 6.263-2015-3

LAS CONDES, a cuatro de Agosto de dos mil quince.-

VISTOS:

Estos antecedentes, querella de fs. 6 y siguientes, de fecha 22 de Abril de 2015, interpuesta por **GASTON ALVEAR CARTE**, factor de comercio, y **LUCY BEATRIZ MARLENE HOFER MUNRO**, médico cirujano, ambos domiciliados en calle Alfredo Roselot, Parcela 23, Quintero, que no han comparecido a declarar en autos, basados en los hechos que relatan y documentos que acompañan, en contra de **TURISMO COCHA S. A.**, domiciliada en avenida El Bosque Norte Nº 0430, comuna de Las Condes, representada por María Paz Cornejo, y que en estos autos se trata de determinar la responsabilidad que correspondiere por supuesta infracción a la Ley Nº 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en circunstancias que:

A fojas 1, 3 y 6 y siguientes los actores expresan que el 2 de Junio de 2014 contrataron con la querellada un tour, partiendo desde Santiago de Chile, a Vietnam, Cambodia, Myanmar, Tailandia y Japón, regresando desde este último país a Chile. La propaganda y oferta comprendía los traslados aéreos, terrestres y marítimos; los alojamientos en hoteles de buen nivel; y el servicio de traductores al español en cada uno de los lugares a visitar, excepto en Japón, en donde tendrían asistencia en cada uno de los traslados hasta el término del tour, lo que les resultaba esencial, ya que no hablan el idioma de esos países ni el inglés. Añaden que en la primera parte del viaje no tuvieron ningún inconveniente, pero desde que llegaron al aeropuerto de Narita, Japón, todo se complicó, puesto que, prácticamente, el tour debían continuarlo solos, sin un guía en español, entregándoseles un montón de tickets para los traslados en distintos metros y trenes y los planos (en japonés) de las ciudades a la que debían llegar por su cuenta y cargando sus maletas. El día lunes, en esta ocasión con una guía, fueron a la ciudad de Nikko y terminada la visita a los templos la guía les manifestó que los dejaría en el hotel y que ella regresaría a Tokio, dejándolos por su cuenta el

PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL - LAS CONDES - LAS CONDES COMUNA CIUDAD SECRETARIA

18 setenta y uno

resto del viaje, lo que no correspondía a lo contratado y prometido, en vista de lo cual decidieron volver a Tokio con la guía, quien los dejó en el hotel y en vista de la imposibilidad, en esas condiciones, de continuar y culminar el viaje, decidieron anular las reservas de hoteles y la cancelación del resto del tour, regresando al país. En la práctica, se les estaba proporcionando, más bien, un viaje para personas tipo "mochileros", pero no para personas de la tercera edad, como ellos, debiendo, más bien, haber sido incluidos en un tour de tipo grupal. Finalmente expresan que a su regreso reclamaron ante la empresa COCHA, la que les ofreció pagarle la suma de US $ 1.480.-, oferta que estimaron exigua y no aceptaron.

A fs. 18 y 56 la denunciada niega los cargos y expresa que los querellantes realizaron sin inconvenientes gran parte del viaje contratado, visitando a completa satisfacción Vietnam, Cambodia, Myanmar y Tailandia y sólo al llegar a Japón los actores han reclamado de incumplimiento al no habérsele otorgado en ese país visitas guiadas durante algunos días, proporcionándoseles solamente las instrucciones y los tickets para efectuar, por su cuenta, ciertas visitas y traslados, reclamo que no tiene justificación, puesto que tal modalidad de visitas y traslados fue la que ellos voluntariamente contrataron, habiéndoseles, además, informado por escrito y detalladamente, varios meses antes, cuáles visitas y traslados debían realizar por cuenta propia, mediante la entrega, al momento del contrato, del programa detallado de viaje, en que se especifica minuciosamente el itinerario del mismo. Conforme a ello no hay incumplimiento de su parte, puesto que el programa otorgado fue el que los denunciantes contrataron y fueron ellos mismos los que voluntariamente decidieron interrumpir el viaje y regresar a Chile con 7 días de anticipación a la fecha programada, dejando inconcluso el tour.

A fs. 6 y siguientes, en el primer otrosí, y basados en estos hechos, los querellantes dedujeron dedujo demanda civil, la cual, por resolución escrita a fs. 10, no fue admitida a tramitación por no estar expresada en moneda de curso legal y, además, por estar incompleta, motivo por el cual no será considerada.

Con fecha 24 de Junio de 2015, a fojas 62 y 63 se llevó a cabo la audiencia de conciliación, contestación y prueba, con la asistencia de la querellada y en rebeldía de los querellantes, circunstancia esta última que tornó imposible llegar a conciliación, procediendo luego la parte de Turismo Cocha a contestar por escrito, que rola a fs. 56 y siguientes, en los términos desarrollados en el párrafo

PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL
LAS CONDES
COMUNA CIUDAD
SECRETARIA
DE LAS CONDES

anteprecedente, pidiendo que se le tenga como parte integrante de la audiencia y, en definitiva, el rechazo de la denuncia, con costas.

En cuanto a prueba testimonial la asistente no rindió y, en cuanto a documental, rindió la que rola en autos la cual, en su oportunidad y de ser necesario y atingente, será consignada.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

1º) Que en estos autos se trata de establecer la responsabilidad que correspondiere a **TURISMO COCHA S. A.** en supuesta infracción a la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

2º) Que los actores sostienen que contrataron con la denunciada un tour que comprendía Vietnam, Cambodia, Myanmar, Tailandia y Japón, el que, en su primera parte, se desarrolló sin inconvenientes y a su satisfacción, pero al llegar a Japón, aeropuerto de Narita, todo se dificultó, puesto que, prácticamente, el tour debían continuarlo solos, sin un guía en español, entregándoseles un montón de tickets para los traslados en distintos metros y trenes y los planos (en japonés) de las ciudades a la que debían llegar por su cuenta y cargando sus maletas, lo que era más apropiado para "mochileros", mas no para ellos, personas de la tercera edad, lo que no correspondía a lo contratado y ofrecido, motivo por el cual optaron por anular las reservas de hoteles, cancelar lo que quedaba del tour y regresar a Chile anticipadamente.

3º) Que la querellada ha controvertido los hechos, puesto que afirma que el reclamo no tiene justificación, ya que tal modalidad de visitas y traslados fue la que ellos voluntariamente contrataron, habiéndoseles, además, informado por escrito y detalladamente, varios meses antes, cuáles visitas y traslados debían realizar por cuenta propia, mediante la entrega, al momento del contrato, del programa detallado de viaje, en que se especifica minuciosamente el itinerario del mismo, motivo por el cual no existe incumplimiento.

4º) Que, siendo los hechos controvertidos, en tales circunstancias incumbía a los actores, conforme al artículo 1698 del Código Civil, acreditar los fundamentos fácticos de las acciones que han estimado del caso ejercer, conforme al artículo 1698 del Código Civil.

5º) Que, empero, han sido remisos por completo en tal carga procesal, puesto que no aportaron prueba alguna en tal sentido. Es más: ni siquiera asistieron a la audiencia a sostener la acción deducida.

PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL LAS CONDES SECRETARIA DE LAS CONDES

6º) Que, por el contrario, del documento de fs. 29 y siguientes, denominado "Itinerario de Viaje", aportado por la querellada, en que consta que el tour, en la parte a desarrollarse en Japón, contemplaba varios días sin guía, utilizando diversos medios de transporte, se desprende que los actores, de haberse informado previa y responsablemente, debieron tomar conocimiento de esas limitaciones del tour contratado.

7º) Que por tales motivos y no constando que la querellada haya incurrido en infracción a la normativa tuteladora de los derechos de los consumidores, no cabe sino concluir que procede rechazar la querella infracional que dio origen a estos autos.

Por estas consideraciones Y TENIENDO PRESENTE lo dispuesto en el artículo 1698 del Código Civil, Ley Nº 15.231, Ley sobre Organización y Atribuciones de los Juzgados de Policía Local; Ley Nº 18.287, Ley sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local; y Ley Nº 19.496, Ley que establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, se declara:

- Que se rechaza la querella interpuesta en lo principal de la presentación de fs. 6 y siguientes.

ANOTESE, NOTIFIQUESE, COMUNIQUESE AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR Y ARCHIVESE EN SU OPORTUNIDAD.-

ROL Nº 6.263-2015-3.

Pronunciada por doña MARIA ISABEL READI CATAN, Jueza Titular.-

Autorizada por don JAVIER ITHURBISQUY LAPORTE, Secretario Titular.-

PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL - DE LAS CONDES - LAS CONDES COMUNA CIUDAD SECRETARIA

PRIMER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL
DE LAS CONDES
AVDA. APOQUINDO 3300, PISO 1

Las Condes, veintisiete de agosto de dos mil quince.

CERTIFICO QUE LA SENTENCIA DE FOJAS 77 Y SIGUIENTES SE ENCUENTRA EJECUTORIADA.

CAUSA ROL: 6.263-3-2015

PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL - DE LAS CONDES - LAS CONDES COMUNA CIUDAD SECRETARIA