

La Florida, veintinueve de Noviembre de dos mil dieciocho.

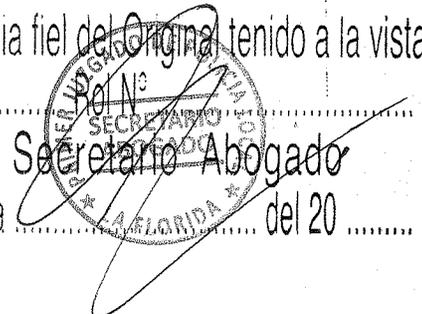


VISTOS:

La querrela infraccional deducida en lo principal de la presentación de fojas 1, por GLENN SACHA PAULSEN MOLINA, cédula de identidad 16.380.680-0, domiciliado en calle El Estero N° 793, Comuna de La Florida, en contra del proveedor GOL LINHAS AEREAS S.A. AGENCIA EN CHILE, RUT: 59.120.790-3, representada legalmente por FRANCISCO MONTT MATTE, cédula de identidad 13.657.680-1, ambos con domicilio en calle Los Conquistadores N° 1700, Piso 11, Comuna de Providencia, por haber infringido los artículos 3 letra e) y 50 letras a), b) y c) de la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos del Consumidor, al haber causado menoscabo al consumidor por incumplimiento de contrato, toda vez que por internet compró 3 pasajes de la línea aérea Gol, para el día 16 de Enero del 2018, a las 03:40 horas, vuelo N° G3 9301- Gol, destino Santiago de Chile/Río de Janeiro Brasil; pero el día del viaje, encontrándose ya en el counter del aeropuerto, la aerolínea canceló el vuelo, reagendándolo para las 18:30 horas del mismo día, lo que provocó que tuvieron el inconveniente de tener que esperar cerca de 3 horas con su familia, para que la compañía les asignara un vehículo de traslado desde el aeropuerto Arturo Merino Benítez hacia su hogar. Hace presente, que ejecutivos del aeropuerto le explicaron que el vuelo se había cancelado, debido a que el avión no llegó desde Brasil, a su vez, representantes de la empresa, le indicaron que por este retraso, debía anotar todos los gastos imprevistos que se generaran en el grupo familiar, ya que serían reembolsados en un plazo de 30 a 60 días corridos, pero a la fecha, dicho reembolso, no se ha hecho efectivo, a pesar de que por correo electrónico, representantes de la empresa reconocen la deuda.

La demanda civil de indemnización de perjuicios deducida en el primer otrosí de la presentación de fojas 1, por GLENN SACHA PAULSEN MOLINA, ya individualizado, en contra de GOL LINHAS AEREAS S.A. AGENCIA EN CHILE, representada legalmente por FRANCISCO MONTT MATTE, ambos ya individualizados, en la que el actor solicita que la demandada sea condenada a pagarle la suma de \$ 204.505 (doscientos cuatro mil quinientos cinco pesos) por concepto de daño directo y la suma de \$853.849

Esta copia fiel del Original tenido a la vista
Afs
La Florida del 20



(ochocientos cincuenta y tres mil ochocientos cuarenta y nueve pesos) por concepto de daño moral, más los intereses y reajustes, con expresa condenación en costas.

CONSIDERANDO Y TENIENDO PRESENTE:

EN EL ASPECTO INFRAACCIONAL:

1.- Que, a fojas 29 declara GLENN SACHA PAULSEN MOLINA, ya individualizado, señalando que su vuelo se canceló sin previo aviso, ya que llegaron al aeropuerto y recién ahí se enteraron de esa situación y que además, le informaron que los gastos ocasionados por la cancelación del vuelo iban a ser reembolsados por la compañía y que tenían un plazo de 3 meses para hacerlo efectivo, para lo cual le entregaron una documentación que respaldaba dicha información. Reitera el hecho de que tuvieron que esperar 3 horas para que los llevaran de vuelta a su casa y el mismo día, alrededor de las 18:00 horas, los fueron a buscar para tomar el vuelo reprogramado. Hace presente que estando en Río de Janeiro, tuvo que incurrir en el gasto de una noche de alojamiento, el pago de una multa por cambiar la hora de retiro de un vehículo en Rent a Car y el pago de una noche de alojamiento en Buzio, por un valor de \$ 103.098, suma que le fue reembolsada por la aerolínea, mediante depósito en su cuenta, los primeros días del mes de Septiembre del año en curso.

2.- Que, a fojas 30 declara FRANCISCO MONTT MATTE, ya individualizado, señalando ser el representante legal de la empresa denunciada y respecto a la denuncia que ha tomado conocimiento, declara que reconoce el cancelamiento del vuelo originalmente contratado y que desconoce en todas sus partes el incumplimiento de la ley de protección a los derechos del consumidor por las siguientes razones: primero, de conformidad al artículo 133 del Código Aeronáutico, recientemente modificado por la Ley N° 20.831, se dio cumplimiento a todos los procedimientos que dicho cuerpo legal establece, dejando constancia que de las declaraciones del propio afectado, queda en evidencia que fue trasladado, de ida y de vuelta a su domicilio y que fue reacomodado en otro vuelo, todo lo que fue aceptado por él; segundo, respecto del reclamo que señala de la falta de aviso previo, esto se produce, porque el pasajero compró su pasaje en una agenda de viajes, que no tiene acuerdo con Gol, generando el código de reserva JJTE

Esta copia fiel del Original tenida a la vista
Afs Rol N°
La Florida del 20
Secretario Abogado

9H versus el código interno que generó Gol que es el QKWFMB, de manera que cuando hubo problemas con el vuelo no tenían ningún dato del pasajero para contactarlo, así como tampoco, para responder en tiempo el reclamo que hizo ante el SERNAC. Entienden la solidaridad pasiva en la responsabilidad frente al consumidor, pero consideran que no es justo por otra parte, que se les exija actuar con información de registro de pasajeros que no tenían; tercero, entre la ciudad de Santiago y Sao Paulo, hay 2.748 km. de distancia, conforme al nuevo artículo 133, la indemnización legal máxima incluido todo daño, asciende a un máximo de 10 UF, no obstante lo anterior, en un intento por remediar la situación, Gol primero contactó a la agencia de viajes emisora de la reserva y frente al total silencio de ellos, tomó una posición en la que asumió y reembolsó la totalidad de gastos que el pasajero logró demostrar. En razón de todo lo anterior, queda demostrada una actitud diligente y respetuosa de la compañía frente a su consumidor, siguiendo los criterios que él establece para su indemnización, no siendo lícito otorgar indemnizaciones más altas de las establecidas en la ley, de lo contrario y de conformidad a la ley de renta, son catalogadas de gastos rechazados.

3.- Que, citadas las partes al comparendo de estilo, éstas se limitaron a ratificar lo ya declarado en autos.

4.- Que, analizando los antecedentes que obran en el proceso de acuerdo con las reglas de la sana crítica, el sentenciador rechazará la denuncia de fojas 1, por cuanto la prueba fue insuficiente para evidenciar que efectivamente se causó un menoscabo a GLENN SACHA PAULSEN MOLINA por Incumplimiento de Contrato, toda vez que, a juicio del tribunal, el hecho de que GLENN SACHA PAULSEN MOLINA, diera la autorización para que le reagendaran su vuelo; permitiera, con cargo a la empresa, el traslado de su grupo familiar, desde el aeropuerto a su casa y viceversa, respecto del vuelo reagendado; realizara el vuelo reagendado; enviara la información de los gastos efectuados para su reembolso por parte de la empresa querellada y recibiera conforme, por parte de ella, la suma de dinero solicitada por concepto de reembolso; evidencia en definitiva, su conformidad y consentimiento respecto del cambio de condiciones por parte de la empresa querellada.

Esta copia fiel del Original tenida a la vista
Afs
SECRETARÍA
ABOGADO
La Florida del 20

EN LO CIVIL:

5.- Que, el sentenciador no se pronunciará respecto de la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida en un otrosí de la presentación que rola a fojas 1, toda vez que, no ha sido notificada.

Y, atendido además lo dispuesto en la Ley N° 15.231 Orgánica de los Juzgados de Policía Local; Ley N° 18.287 sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local; lo dispuesto en la Ley N° 19.496 de Protección al Consumidor.

SE DECLARA:

A) Que, se rechaza la querella infraccional de fojas 1. Se ordena el archivo de los antecedentes.

B) Que, el sentenciador no se pronunciará respecto de la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida en un otrosí de la presentación que rola a fojas 1, toda vez que, no ha sido notificada.

Anótese, regístrese y, notifíquese.

ROL N° 7.302-2018-H

L.A.M.

Dictada por don Luis Ramírez Palma Juez Titular 1° Juzgado Policía Local La Florida.

Esta copia fiel del Original tenido a la vista

Afs Rol N°

Secretario Abogado

La Florida del 20.....

