

ROL N° 11886.17

LA GRANJA, a veintisiete de junio del año dos mil dieciocho.

VISTOS Y TENIENDO PRESENTE:

La querrela y demanda por infracción a la Ley 19.496 deducida a fs 1, por **VLADIMIR ALBERTO LAGOS CORTEZ**, chileno, supervisor de obra, domiciliado en Isla Adelaida N°8899, Comuna de Santiago, en contra de la empresa **DESPEGAR.COM CHILE Spa**, representada por **DIMK ZANDEE MEDOVC**, ambos con domicilio en calle Antonio Bellet N° 2920 Of. 706, Comuna de Providencia; el acta de comparendo de fs 13; la contestación de la querrela y demanda de fs 15 y siguientes; los documentos de fs 28 y siguientes; las actas de exhibición de disco compacto de fs 37 de fs53; los documentos de fs 28 y siguientes; demás antecedentes y

CONSIDERANDO:

En el aspecto infraccional.

PRIMERO: Que **VLADIMIR ALBERTO LAGOS CORTEZ** en representación de **MARIE ROSELENE LOSIER** deduce a fs 1 querrela y demanda en contra **DESPEGAR.COM CHILE Spa** representado por **DIMK ZANDEE MEDOVC** y solicita que la querrellada sea condenada al máximo de las multas señaladas en el artículo 25 de la Ley n° 19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores. Expone que el día 09 de mayo del año 2017, se compra (sic) un pasaje aéreo desde Haití (Puerto Príncipe) a Santiago de Chile. El viaje se realizaría el día 18 de mayo de 2017, a las 10:45 horas de la mañana, desde el aeropuerto de Puerto Príncipe en Aerolínea American Airlines, con escala en Hollywood y Dallas. Sin embargo, el nombre de **MARIE ROSELENE LOSIER** no figuraba en la lista de pasajeros y pierde su vuelo por incumplimiento del contrato por parte de la empresa **DESPEGAR.COM CHILE Spa**. Solicita tener por interpuesta querrela infraccional en contra del proveedor, acogerla y condenarlo al máximo de las multas señaladas en el artículo 24 de la Ley 19.496, con costas

SEGUNDO: Que en lo principal del escrito de fs. 15, **XIMENA CASTILLO FAURA**, en representación de

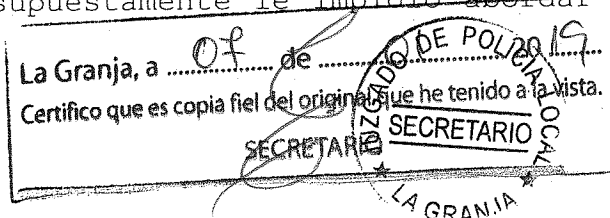
La Granja, a *Of* de **DE POLICIA** 20 *17*
Certifico que es copia fiel del original que he tenido a la vista.
SECRETARIO
SECRETARIO
LA GRANJA

DESPEGAR.COM CHILE Spa, contesta la querella y solicita su rechazo negando que los hechos que se indican en la querella constituyan incumplimiento por parte de su representada. Sostiene que el vuelo de Porte-au-Prince (sic) con destino a Santiago no fue abordado por la pasajera porque no se presentó en el lugar y hora convenidos y que tanto la confirmación de compra enviada al querellante a su correo electrónico, así como el ticket de vuelo indican en forma explícita que los pasajeros de vuelos internacionales deben presentarse con un mínimo de tres horas de antelación y que no es efectivo que la Sra. LOSIER se haya presentado en el aeropuerto en la fecha y horario convenido.

TERCERO: Que, para acreditar los hechos fundantes de su reclamo VLADIMIR LAGOS CORTEZ acompaña a fs 6 un comprobante de pago electrónico, la boleta de fs. 7 y el ticket de fs. 8; en tanto que la parte querellada acompaña los documentos de fs 28 y siguientes, todos relacionados con la venta del pasaje, el monto pagado, y los términos y condiciones para la compra del pasaje, y un disco compacto con conversaciones entre personal de la empresa querellada y la línea aérea American Airlines, documentos que puestos en conocimiento de las partes no fueron objetados.

CUARTO: Que, se encuentra acreditado en autos que el día 07 de mayo de 2017 el querellante adquirió a través de la empresa DESPEGAR.COM CHILE Spa un pasaje aéreo a nombre de MARIE ROSELENE LOSIER para que viajara desde Haití a Santiago, el día 18 del mismo mes y año, y que ese día la pasajera no abordó el vuelo. A mayor abundamiento la exhibición de la prueba de audios entre la empresa despegar y la empresa American Airlines de fs. 37 da cuenta de un retraso por *no show*, esto es no presentación de la pasajera al aeropuerto, que además esta circunstancia se ve confirmada por lo señalado por la ejecutiva de atención al cliente de American Airlines, que señaló en la audiencia de exhibición especial de audio de fs. 53 que la pasajera de apellido Losier no se presentó con la antelación requerida por el operador aéreo para abordar.

QUINTO: Que, el querellante atribuye esa circunstancia a una omisión de la empresa DESPEGAR.COM CHILE Spa ya que su representada no figuraba en la lista de pasajeros de ese día, lo que supuestamente le impidió abordar



el vuelo, en tanto que la parte querellada sostiene que la Sra. LOSIER no se presentó en el aeropuerto en la fecha y horario convenido.

SEXTO: Que, apreciando el mérito probatorio de los antecedentes tenidos a la vista, de acuerdo a las reglas de la sana crítica, el sentenciador concluye que ellos no le permiten establecer, más allá de toda duda razonable, que la querellada **DESPEGAR.COM CHILE Spa** haya incumplido el contrato de intermediación que se denuncia.

SÉPTIMO: Que, en efecto de haber realizado oportunamente el trámite para el embarque, la representada del querellante necesariamente figuraría en la lista de pasajeros agregada a fs. 41 y siguiente, la que, como es de público conocimiento, se confecciona con la llegada para el **counter**, esto es, al llamado que hacen las aerolíneas a los pasajeros que se embarcan oportunamente en cada uno de sus vuelos.

OCTAVO: Que, tampoco se explica una supuesta negativa de la aerolínea American Airlines para embarcar a la pasajera **LOSIER** atendido que el día dicho vuelo salió con 4 asientos sin ocupar como indica el informe de American Airlines rolante a fs. 58.

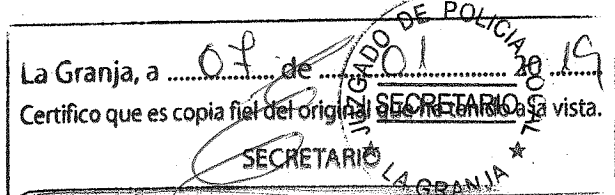
NOVENO: Que, en estas circunstancias el tribunal rechazará la querrela y demanda interpuesta en autos por no haberse acreditado por los medios de prueba legales, que **DESPEGAR.COM CHILE Spa** haya incumplido el contrato de intermediación que se denuncia a fs. 1 y siguientes.

Por estas consideraciones y teniendo además presente lo expuesto en la Ley 15.231 Orgánica de los Juzgados de Policía Local, artículos 50 y siguientes de la Ley 19.496 y los artículos 1, 7, 8,10, 11, 12, 14 y 17 de la Ley 18.287 sobre procedimientos ante los Juzgados de Policía Local

SE DECLARA:

A. Que se rechaza, sin costas, la querrela y demanda deducida a fs. 1 por **VLADIMIR ALBERTO LAGOS CORTEZ**.

B. Remítase copia autorizada de la presente sentencia al **SERNAC**.



NOTIFÍQUESE, REGÍSTRESE Y ARCHÍVESE.



Sentencia dictada por don SERGIO CELUME SACAAN, Juez titular y autorizada por don EDUARDO MOYA ZAMORANO, Secretario titular

La Granja, a 07 de Julio de 2019.
Certifico que es copia fiel del original que he tenido a la vista.
SECRETARIO