



REPUBLICA DE CHILE  
ILUSTRMUNICIPALIDAD DE ARICA  
TERCER JUZGADO DE POLICIA LOCAL DE ARICA

Causa RolN° 1258(LQ)

Arica, a dieciocho de octubre de dos mil trece,

**Vistos:**

A fs. 5 y siguiente rola la denuncia infraccional deducida por Servicio Nacional del Consumidor de Arica y Parinacota representado por Rosa Cortez Contreras, Psicóloga, ambos domiciliados en Baquedano N° 343, de Arica en contra de Empresa de Transportes Pullman Ayca y Gómez Limitada, R.U.T.N° 76.005.485-2, sociedad del giro de su denominación domiciliada en Diego Portales N° 1002, local N° 17, de Arica, representada legalmente por Daniel Ayca Gregorio y/o Nora Gómez Arellano, ignora R.U.T. y profesión u oficio, del mismo domicilio de su representada y/o por el administrador o administradora de local o jefe de oficina, de acuerdo con lo previsto por el artículo 50 C inciso tercero y 50 D de la Ley N° 19.496 cuyo nombre y R.U.T. ignora. Funda la denuncia en que por reclamos efectuados por diversos consumidores en el mes de febrero de 2013 el Servicio Nacional del Consumidor tomó conocimiento que con fecha 12 de febrero de 2013 en el trayecto La Paz-Arica luego de pasar un control fronterizo Chungará y antes de llegar al pueblo de Putre el bus de la empresa Pullman Ayca Internacional patente ZK 7710 se detuvo ordenando su chofer a los pasajeros realizar un trasbordo al bus Patente UH 9751 de la Empresa Buses Norte Grande Zarzuri, sin embargo, éste último se encontraba con problemas mecánicos por lo que tuvieron que esperar un tercer bus el que al llegar al pueblo de Putre se quedó en panne y luego de cinco horas de espera tuvieron que continuar su viaje a Arica en forma particular. Dado lo anterior el Servicio Nacional del Consumidor con fecha 18 de febrero de 2013 dio inicio a una mediación colectiva enviando un oficio a Pullman Ayca que fue respondido el 9 de abril de 2013 señalando la empresa denunciada que debido a las grandes distancias no se encontraban disponibles vehículos para ir a la localidad de Putre y que el camino estaba en malas condiciones por lo que tuvieron que esperar 5 a 6 horas agregando que una vez embarcados los 40 pasajeros que estaban en ese momento pudieron llegar su destino solamente con un leve retraso. Finalmente, la denunciada ofrecía pagar el 50 % del valor de los pasajes a los consumidores que habían efectuado el reclamo en Sernac, propuesta que se consideró insuficiente en razón del no cumplimiento de los términos y condiciones pactadas, esto es, no se completó el tramo de viaje convenido y sufrieron molestias y retrasos importantes, además el tiempo de

esperar de dos buses de auxilio, contratación de transporte particular u otro bus que culminara el tramo de Putre a la ciudad de Arica. Sostiene que al tenor de los hechos descritos la parte denunciada cometió infracción a los artículos 12 y 23 de la Ley N° 19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores ya que en la especie la conducta del proveedor denunciado ha significado una infracción a los artículos señalados puesto que Transportes Pullman Ayca y Gómez Internacional, actuando en forma negligente, no respetó los términos conforme a los cuales se ofreció y acordó la prestación del servicio actuó con negligencia, causando menoscabo a los consumidores, debido a que el bus no llegó a su destino (Arica) y los pasajeros, debido al mal estado de los buses en que debían ser trasladados posteriormente, llegaron a la ciudad de Arica con más de cinco horas de retraso lo que ocasionó serios perjuicios a los mismos. Expone que en consecuencia y en uso de las atribuciones del artículo 58 letra g) de la Ley N° 19.496 deduce la denuncia infraccional en contra de la denunciada ya individualizada por la contravención a las disposiciones de la Ley N° 19.496, especialmente lo dispuesto en los artículos 12 y 23, conducta que afecta el interés general de los consumidores y que atendida su extrema gravedad habilita a ese servicio público para impetrar del tribunal la aplicación de una multa que la ley contempla y asentar en el proceso la correcta interpretación de nuestra legislación, con costas.

A fs. 7 rola la resolución del Tribunal que citó al representante legal de la denunciada prestar declaración y a las partes a audiencia de contestación y prueba.

A fs. 8 rola la notificación personal de la denuncia y su proveído a la denunciada por intermedio de su representante legal Nieves Nora Gómez Arellano por Receptor del Tribunal.

A fs. 13 y siguientes rola la denuncia infraccional deducida por Maribel González González, estudiante, R.U.T.N° 16.468.049-5, domiciliada e pasaje Los Nogales N°2070, Población Chile, Arica, en contra de en contra de Empresa de Transportes Pullman Ayca y Gómez Limitada, R.U.T.N° 76.005.485-2, sociedad del giro de su denominación domiciliada en calle Diego Portales N° 1002, local N° 17, de Arica, representada legalmente por Daniel Ayca Gregorio y/o Nora Gómez Arellano, ignora R.U.Ty profesiones u oficios, el mismo domicilio de su representada y/o por el administrador o administradora de local o jefe de oficina, de acuerdo con lo previsto por el artículo 50 C inciso tercero y 50 D de la Ley N°19.496 cuyo nombre y R.U.T.ignora. Funda la denuncia en que por reclamos efectuados por diversos consumidores en el mes de febrero de 2013 el servicio Nacional del Consumidor tomó conocimiento que con fecha 12 de febrero de 2013 en el trayecto La Paz-Arica luego de pasar un control fronterizo Chungará y antes de llegar al pueblo de

Putre el bus de la empresa Pullman Ayca Internacional patente ZK7710 se detuvo ordenando su chofer a los pasajeros realizar un trasbordo al bus Patente UH9751 de la Empresa Buses Norte Grande Zarzuri. sin embargo, éste último se encontraba con problemas mecánicos por lo que tuvieron que esperar un tercer bus el que al llegar al pueblo de Putre se quedó en panne y luego de cinco horas de espera tuvieron que continuar su viaje a Arica en forma particular. Señala que con fecha 14 de febrero de 2013 presentó un reclamo en Sernac pidiendo la devolución del dinero de los dos pasajes ya que viajó con su pareja y una reparación económica de \$200.000.-, sin embargo, la empresa respondió en forma negativa al reclamo y por ello el Servicio Nacional del Consumidor con fecha 18 de febrero de 2013 dio inicio a una mediación colectiva enviando un oficio a Pullman Ayca el que fue respondido el 9 de abril de 2013 señalando la empresa denunciada que debido a las grandes distancias no se encontraban disponibles vehículos para ir a la localidad de Putre y que el camino estaba en malas condiciones por lo que tuvieron que esperar 5 a 6 horas agregando que una vez embarcados los 40 pasajeros que estaban en ese momento pudieron llegar su destino solamente con un leve retraso. Finalmente, la denunciada ofrecía pagar el 50 % del valor de los pasajes a los consumidores que habían efectuado el reclamo en Sernac, propuesta que se consideró insuficiente en razón del no cumplimiento de los términos y condiciones pactadas, esto es, no se completó el tramo de viaje convenido y sufrieron molestias y retrasos importantes, además el tiempo de esperar de dos buses de auxilio, contratación de transporte particular u otro bus que culminara el tramo de Putre a la ciudad de Arica. Asimismo dedujo demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de la Empresa de Transportes Pullman Ayca y Gómez Limitada, R.UJ. N° 76.005.485-2, sociedad del giro de su denominación, domiciliada en Diego Portales N° 1002, local N° 17, de Arica, representada legalmente por Daniel Ayca Gregorio y/o Nora Gómez Arellano, ignora R.UJ. y profesiones u oficios, el mismo domicilio de su representada y/o por el administrador o administradora de local o jefe de oficina, de acuerdo con lo previsto por el artículo 50 c inciso tercero y 50 D de la Ley N° 19.496 cuyo nombre y R.UJ. ignora y sostiene que por razones de economía procesal da por reproducidos los hechos expuestos en la denuncia infraccional y que los hechos descritos le causaron perjuicios por los que demanda y que consisten en: 1.- Daño Emergente. Demanda a la empresa por la suma de \$36.000.- por los daños que la situación le ha causado configurados por el valor del pasaje \$30.000.- y el costo de movilización por \$6.000.- y 2.- Daño Moral: Sostiene que la empresa demandada le causó daños morales configurados por las molestias y pérdida de tiempo ya que quedaron esperando cinco horas sin agua, sin comida a pleno sol y además porque el retraso llegó a las 22:00 horas a su domicilio y tenía que haber llegado a

las 14:00horas ya que tenía que asistir al aniversario de sus padres. Fundamenta la demanda en el artículo 3 de la Ley N° 19.496. Solicita se acoja la demanda y se condene a la demandada civil a pagarle la suma de \$236.000.-o la suma que se estime conforme a derecho, más los intereses y reajustes que esta cantidad devengue desde la presentación de la demanda, con costas.

A fs. 21 María Zapata Escobar, secretaria, R.U.T.N° 6.500.578-6, domiciliada en pasaje Rapanui N° 1959, Población Rancagua, de Arica se hace parte en la denuncia infraccional deducida por el Servicio Nacional del Consumidor en contra de Empresa de Transportes Pullman Ayca y Gómez Limitada, R.U.TN° 76.005.485-2, sociedad del giro de su denominación domiciliada en Diego Portales N° 1002, local N° 17, de Arica, representada legalmente por Daniel Ayca Gregorio y/o Nora Gómez Arellano, ignora R.U.T.y profesiones u oficios, el mismo domicilio de su representada y/o por el administrador o administradora de local o jefe de oficina, de acuerdo con lo previsto por el artículo 50 e inciso tercero y 50 D de la Ley N°19.496 cuyo nombre y R.U.T.ignora. Funda la denuncia en que por reclamos efectuados por diversos consumidores en el mes de febrero de 2013 el Servicio Nacional del Consumidor tomó conocimiento que con fecha 12 de febrero de 2013 en el trayecto La Paz-Arica luego de pasar un control fronterizo Chungará y antes de llegar al pueblo de Putre el bus de la empresa Pullman Ayca Internadonal patente ZK 7710 se detuvo ordenando su chofer a los pasajeros realizar un trasbordo al bus Patente UH9751 de la Empresa Buses Norte Grande Zarzuri, sin embargo, éste último se encontraba con problemas mecánicos por lo que tuvieron que esperar un tercer bus el que al llegar al pueblo de Putre se quedó en panne y luego de cinco horas de espera tuvieron que continuar su viaje a Arica en forma particular. Señala que con fechas 14 de febrero de 2013 presentó reclamo en Sernac solicitando la devolución del dinero pagado por pasaje y la reparación económica por \$200.000.-y el Servicio Nacional del Consumidor con fecha 18 de febrero de 2013 dio inicio a una mediación colectiva enviando un oficio a Pullman Ayca el que fue respondido el 9 de abril de 2013 señalando la empresa denunciada que debido a las grandes distancias no se encontraba disponibles vehículos para ir a la localidad de Putre y que el camino estaba en malas condiciones por lo que tuvieron que esperar 5 a 6 horas y que una vez embarcados los 40 pasajeros que estaban en ese momento pudieron llegar su destino solamente con un leve retraso. Finalmente, la denunciada ofrecía pagar el 50 % del valor de los pasajes a los consumidores que habían efectuado el reclamo en Sernac, propuesta que se consideró insuficiente en razón del no cumplimiento de los términos y condiciones pactadas, esto es, no se completó el tramo de viaje convenido y sufrieron molestias y retrasos importantes, además el tiempo de esperar de dos buses de auxilio, contratación de transporte particular u otro bus

que culminara el tramo de Putre a la ciudad de Arica. Asimismo dedujo demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de la Empresa de Transportes Pullman Ayca y Gómez Limitada, R.U.TN° 76.005.485-2, sociedad del giro de su denominación domiciliada en Diego Portales N° 1002, local N° 17, de Arica, representada legalmente por Daniel Ayca Gregorio y/o Nora Gómez Arellano, ignora R.U.Ty profesiones u oficios, el mismo domicilio de su representada y/o por el administrador o administradora de local o jefe de oficina, de acuerdo con lo previsto por el artículo 50 C inciso tercero y 50 D de la Ley N° 19.496 cuyo nombre y R.U.Tignora y sostiene que la por razones de economía procesal da por reproducidos los hechos expuestos en la denuncia infraccional y que los hechos descritos le causaron perjuicios por los que demanda y que consisten en: 1.- Daño Emergente: Demanda a la empresa por la suma de \$9.500.- por los daños que la situación le ha causado configurados por el saldo (50%) del valor del pasaje (\$7.000.-) y el costo de la movilización particular por \$2.500.- y 2.- Daño Moral: Solicita a la empresa demandada le causó daños morales configurados por las molestias y pérdida de tiempo ya que quedaron esperando cinco horas sin agua, sin comida, a pleno sol y además porque llegó a las 22:30 horas a su domicilio y tenía que haber llegado a las 14:00 horas ya que tenía que entrar a trabajar a las 16:00 horas. Fundamenta la demanda en el artículo 3 letra e) de la Ley N° 19.496. Solicita se acoja la demanda y se condena a la demandada civil a pagarle la suma de \$209.500.- o la suma que se estime conforme a derecho, más los intereses y reajustes que esta cantidad devengue desde la presentación de la demanda, con costas.

A fs. 25 y 25 vta. rolan las declaraciones de la representante legal de la denunciada.

A fs. 27 vta. rola la notificación de la demanda civil de indemnización de perjuicios de fs. 13 y siguientes y su proveído de fs. 16 vta. a Transportes Pullman Gómez Internacional Limitada por intermedio de su representante legal Nieves Nora Gómez Arellano por Receptor del Tribunal.

A fs. 27 vta. rola la notificación de la demanda civil de indemnización de perjuicios de fs. 21 y siguientes y su proveído de fs. 24 vta. a Transportes Pullman Gómez Internacional Limitada por intermedio de su representante legal Nieves Nora Gómez Arellano por Receptor del Tribunal.

A fs. 32 Juana Rosalinda Leiva Beretta, pensionada R.U.T. N° 5.509.821-2, domiciliada en Población Carlos Roni, pasaje Talagante N° 2330 se hace parte en la denuncia infraccional deducida por el Servicio Nacional del Consumidor en contra de Empresa de Transportes Pullman Ayca y Gómez Limitada, R.U.T.N° 76.005.485-2, sociedad del giro de su denominación domiciliada en Diego Portales N° 1002, local N° 17, de Arica, representada legalmente por Daniel Ayca Gregorio

y/o Nora Gómez Arellano, ignora R.U.Ty profesiones u oficios, el mismo domicilio de su representada y/o por el administrador o administradora de local o jefe de oficina, de acuerdo con lo previsto por el artículo 50 C inciso tercero y 50 D de la Ley N°19,496cuyo nombre y R.U.Tignora. Funda la denuncia en que por reclamos efectuados por diversos consumidores en el mes de febrero de 2013 el Servicio Nacional del Consumidor tomó conocimiento que con fecha 12 de febrero de 2013 en el trayecto La Paz-Arica luego de pasar un control fronterizo Chungará y antes de llegar al pueblo de Putre el bus de la empresa Pullman Ayca Internacional Patente ZK 7710 se detuvo ordenando su chofer a los pasajeros realizar un trasbordo al bus Patente UH9751 de la Empresa BusesNorte Grande Zarzuri,sin embargo, éste último se encontraba con problemas mecánicos por lo que tuvieron que esperar un tercer bus el que al llegar al pueblo de Putre se quedó en panne y luego de cinco horas de espera tuvieron que continuar su viaje a Arica en forma particular. Expone que con fecha 14 de febrero de 2013 presentó reclamo en Sernac en contra de la empresa solicitando la devolución del dinero del pasaje y una reparación económica por \$200.000.-reclamo que se asoció a una mediación colectiva que Sernac inició con fecha 18 de febrero de 2013 enviando un oficio a Pullman Ayca el que fue respondido el 9 de abril de 2013 señalando la empresa denunciada que debido a las grandes distancias no se encontraba disponibles vehículos poro ir a la localidad de Putíe y que el camino estaba en malas condiciones por lo que tuvieron que esperar 5 a 6 horas agregando que una vez embarcados los 40 pasajeros que estaban en ese momento pudieron llegar su destino solamente con un leve retraso. Finalmente, la denunciada ofrecía pagar el 50 % del valor de los pasajes a los consumidores que habían efectuado el reclamo en Sernac, propuesta que se consideró insuficiente en razón del no cumplimiento de los términos y condiciones pactadas, esto es, no se completó el tramo de viaje convenido y sufrieron molestias y retrasos importantes, además el tiempo de esperar de dos buses de auxilio, contratación de transporte particular u otro bus que culminara el tramo de Putre a la ciudad de Arica. Asimismo dedujo demanda civil de indemnización de perjuicios contra de Empresa de Transportes Pullman Ayca y Gómez Limitada, R.UJ. N° 76.005,485-2, sociedad del giro de su denominación domiciliada en Diego Portales N° 1002,local N° 17, de Arica, representada legalmente por Daniel Ayca Gregorio y/o Nora Gómez Arellano, ignora R.UJ. y profesiones u oficios, el mismo domicilio de su representada y/o por el administrador o administradora de local o jefe de oficina, de acuerdo con lo previsto por el artículo 50 C inciso tercero y 50 D de la Ley N°19,496cuyo nombre y R.UJ.ignora y sostiene que la por razones de economía procesal da por reproducidos los hechos expuestos en la denuncia infraccional y que los hechos descritos le causaron perjuicios por los que demanda y que

consisten en: 1.- Daño Emergente: Demanda a la empresa por la suma de \$27.000.- por el saldo del valor del pasaje (50%) que fue de \$7.000.- y el costo de la movilización particular por \$20.000.- y 2.- Daño Moral: Solicita a la empresa demandada le causó daños morales configurados por las molestias y pérdida de tiempo ya que quedaron esperando cinco horas sin agua, sin comida a pleno sol y además porque el retraso llegó a las 00:00 horas a su domicilio y tenía que haber llegado a las 14:00 horas. Fundamenta la demanda en el artículo 3° letra e) de la Ley N° 19.496. Solicita se acoja la demanda y se condene a la demandada civil a pagarle la suma de \$227.000.- o la suma que se estime conforme a derecho, más los intereses y reajustes que esta cantidad devengue desde la presentación de la demanda, con costas.

A fs. 36 rola la notificación personal de la demanda civil de indemnización de perjuicios de fs. 32 y siguientes y su proveído de fs. 35 vta. a Transportes Pullman Gómez Internacional Limitada por intermedio de su representante legal Nieves Nora Gómez Arellano por receptor del tribunal.

A fs. 49, 50 Y 51 rola la audiencia de contestación y prueba y el desistimiento de las acciones civiles.

A fs. 54 rola resolución del Tribunal que ordenó "autos para fallo".

**Con lo relacionado y considerando:**

**En cuanto al fondo:**

Primero: Que, a fs. 25 y 25 vta. rolan las declaraciones de la representante legal de la denunciada Nieves Nora Gómez Arellano quien expone que en cuanto a los hechos denunciados éstos son efectivos, que es la representante legal de la denunciada, y que no recuerda la fecha, pero, que en el mes de febrero el bus Patente ZK7710 de propiedad de la denunciada tenía que viajar desde La Paz-Bolivia con destino a la ciudad de Arica a las 06:00 a.m. y lleno de pasajeros y una vez que comenzó el viaje el bus comenzó a tener problemas y el chofer del bus de nombre Eusebio Chuquimia llamó por teléfono a la secretaria de la empresa indicándole que el bus tenía problemas, que apenas partía, que el bus estaba con su capacidad de pasajeros llena y que mandarían otro bus y ante esa situación la secretaria lo llamó para contarle el problema y le instruyó que contratara otro bus ajeno a la empresa para efectuar el transbordo de pasajeros, Sin embargo, una vez que se hizo el transbordo en el segundo bus y una vez que retomaron la partida el chofer escuchó un ruido raro en el bus y mientras estaban detenidos un grupo de cuatro o cinco pasajeros se bajaron y como era tarde tenían miedo de volver a quedarse en panne y se bajaron y pasó un furgón particular con destino a Arica y esos pasajeros por su propia voluntad decidieron subirse a él y embarcarse para que los llevaran a Arica. Expone que ese mismo día en la tarde alrededor de las 19:30 a 20.30 horas el bus llegó a su destino de Arica, pero su horario de llegada

era a las 16:00 a 16:30 horas y sus pasajeros llegaron bien y que esa misma tarde recibió una llamada de uno de los pasajeros efectivamente a Arica, cuyo nombre no recuerda, pero, estaba molesta y quería que le devolvieran todos los gastos del pasaje y particulares que había realizado y que ella le indicó que el segundo bus había sido enviado había llegado aunque con un retraso de cuatro horas y que en ese momento no llegaron a ningún acuerdo porque ella quería el 100% del total de los gastos que tuvo que incurrir y que ella le ofreció sólo el gasto del furgón, pero, ella no aceptó. Expone que sabe de otros reclamos de los pasajeros que han hecho a la empresa, pero, que desconoce si los pasajeros ese día iban en el bus eran las mismas que iban en el bus como pasajeros y que al mes de este hecho llegó a la empresa un reclamo del Sernac de una señora que señalaba lo ocurrido con el bus, pero, se le respondió que no se podía acceder a lo solicitado porque el bus había llegado a su destino aunque con un poco de retraso por fallas mecánicas hasta que se le notificó esta denuncia.

Segundo: Que, a fs. 49 rola la audiencia de contestación y prueba celebrada con la asistencia de la parte denunciante de Sernac representada por la abogada Yasna Zepeda Ley, la asistencia de las denunciantes y demandantes civiles de Maribel Alejandra González González y Juana Rosalinda Leiva Beretta, la inasistencia de las denunciantes y demandantes civiles de María Zapata Escobary la asis1encia de la parte denunciarla y demandada civil de Transportes Pulman Ayca y Gómez Internacional Limitada representada por su representante legal Nieves Nora Gómez Arellano.

La parte denunciante de Sernac ratificó la denuncia de fs. 5 a 6 vta. en todas sus partes.

La parte denunciante y demandante civil Maribel González González ratificó la denuncia infraccional de fs. 5 y siguientes y la demanda civil de fs. 13 y siguientes.

La parte denunciante y demandante civil de Juana Leiva Beretta ratificó la denuncia infraccional de fs. 5 y 6 vta. y la demanda civil de fs. 32 y siguientes.

La parte denunciante y demandante civil de María Zapata se incorporó en este estado a la audiencia y ratificó al denuncia infraccional de fs. 5 y 6 vta. y la demanda civil de fs. 21 y siguientes.

La parte denunciada y demandada civil de Transportes Pullman Ayca y Gómez Internacional Limitada contestó la denuncia en forma verbal ratificando lo expuesto en forma anterior ante el Tribunal agregando que el tercer bus de la empresa Yamilet fue el segundo bus que se contrató para trasladar a los pasajeros que se encontraba más arriba de Putre porque el otro bus también estaba malo y aceptó los hechos denunciados y demandados.

El Tribunal tuvo por contestada la denuncia infraccional y demandas civiles.

Tercero: Que, el Tribunal llamó a las partes a conciliación, la que se produjo y desistiéndose las partes demandantes civiles de sus acciones, continuando el Tribunal con la parte infraccional y recibió la causa a prueba y fijó como punto de ella, el siguiente: "I.Efectividad de los hechos denunciados."

Cuarto: Que, la parte denunciante de Sernac rindió la prueba testimonial de Daniela Alejandra Vallejos Vallejos quien a fs. 49 vta. expone que son efectivos los hechos y que le constan porque el día 13 y 14 de febrero de 2013 los consumidores llegaron a Sernac reclamando que el día 12 del mismo mes había viajado de La Paz a Arica en Buses Pullman Ayca y que pasado el control fronterizo de Chungará hicieron un transbordo a otro bus que llegó hasta Putre y por fallas mecánicas los dejaron esperando hasta que llegara otro bus el que también se quedó en panne y tuvieron que llegar a Arica por medios particulares y que ese momento ella era la ejecutiva de atención de público del Sernac por lo que comentaron con otra ejecutiva los casos que estaban ingresando para comunicarlo a la abogada y que luego de una reunión se le informó que el día 18 de febrero se iniciaría una mediación colectiva con la empresa denunciada y que en la tercera semana de abril aproximadamente la empresa denunciada respondió, pero, no lo que las personas esperen. Expone que sí hubo perjuicios y daños morales a las personas porque las dejaron esperando por un espacio de cinco a seis horas y que los consumidores comentaron que no les dieron alimentos ni otra atención y una vez que el tercer bus se quedó en panne en Putre no les dieron una respuesta concreta por lo que los consumidores al tener que volver por medios particulares pedían indemnización de \$200.000. por el tiempo que habían perdido y por el incumplimiento de la empresa.

Quinto: Que, la parte denunciante de Sernac acompañó, con citación, oficio N° 334 de fecha 18 de febrero de 2013 dirigido por la Directora del Servicio Nacional del Consumidor a la denunciada que rola a fs. 1 y 2, respuesta de la denunciada al oficio de Sernac que rola a fs. 3 y 4, tres fotocopias simples de boletos N° 007911, 007912 Y 007947 emitidos por la denunciada que rolan a fs. 40 y 41, set de siete fotografías impresas en blanco y negro en las que aparecen los buses en que fueron trasladados los pasajeros con fecha 12 de febrero de 2013 que rolan a fs. 42 a 46, formulario único de atención de público N° Caso 6754630 que rola a fs. 11, fotocopia de carta respuesta de Transportes Pullman Ayca Internacional de fecha 28 de febrero de 2013 que rola a fs. 12, formulario único de atención de público N° Caso 6819050 que rola a fs. 18, carta respuesta de Transportes Pullman Ayca Internacional de fecha 8 de abril de 2013 que rola a fs. 19 y 20, formulario único de atención de público N° Caso 6819102 que rola a fs. 29.

Sexto: Que, la parte denunciante de Maribel González González acompañó, con citación, copia de pasaje emitido por Buses Pullman Ayca Internacional que rola a

fs. 10, copia de formulario único de atención de público N° Caso 6754630 que rola a fs. 11 y copia de carta respuesta de la denunciada de fecha 28 de febrero de 2013 que rola a fs. 12,

Séptimo: Que, a su turno la parte denunciante de Juana Leiva Beretta acompañó, con citación, fotocopia de pasaje emitido por Buses Pullman Ayca Internacional que rola a fs. 28, fotocopia de Formulario Único de Atención de Público N° Caso 6819102 que rola a fs. 29 y carta respuesta de la denunciada que rola a fs. 30 y 31 de fecha 8 de abril de 2013.

octavo: Que, la parte denunciante de María Zapata Escobar acompañó, con citación, fotocopia de pasaje emitido por Buses Pullman Ayca Internacional que rola a fs. 17, fotocopia de Formulario Único de Atención de Público N° Caso 6819050 que rola a fs. 18 y carta respuesta de la denunciada de fecha 8 de abril de 2013 que rola a fs. 19 y 20.

Noveno: Que, a fin de acreditar sus pretensiones, la parte denunciada de Transportes Pullman Ayca Internacional Limitada acompañó, bajo apercibimiento legal, dos boletos originales N° 007911 Y 007912 en cuyos anversos consta la devolución del 50 % del total de dos boletos a María Zapata Escobar a Juana Leiva Beretta que rolan a fs. 47 fotocopia de autorización de Juana Leiva Beretta a María Inés Zapata para cobro de devolución de pasaje de fecha 12 de febrero de 2013 que rola a fs. 48.

Décimo: Que, se encuentra establecido en forma fehaciente que el 12 de febrero de 2013 el bus Patente ZK 7710 de la empresa de Transportes Pullman Ayca Internacional efectuó el trayecto desde La Paz Bolivia con destino a Arica y que las denunciadas Maribel González González, María Zapata Escobar y Juana Rosalinda Leiva Beretta compraron pasajes y viajaban en dicho bus y que una vez pasado el Complejo Fronterizo de Chungará y antes de llegar al poblado de Putre debieron descender de este bus y efectuar un trasbordo a otro bus enviado por la denunciada y quienes arribaron a la ciudad de Arica- destino final- con más de seis horas de retraso de la hora pactada.

Decimoprimeros: Que, de la prueba rendida por el Servicio Nacional del Consumidor, las cartas respuestas emitidas por Transportes Pullman Ayca Internacional que rolan a fs. 3 y 4 Y 12, las declaraciones de Nieves Nora Gómez Arellano en su calidad de representante legal de la denunciada que rolan a fs. 25 y 25 vta. y fotografías de fs. 42 a 46, todas apreciadas conforme a las reglas de la sana crítica, se encuentra establecido que el día 12 de febrero de 2013 el bus Patente el bus Patente ZK 7710 de la empresa de Transportes Pullman Ayca Internacional efectuó el trayecto desde La Paz Bolivia con destino a Arica y que luego de pasar el complejo fronterizo Chungará y antes de llegar al pueblo de Putre sufrió desperfectos por lo cual sus pasajeros entre los cuales se encontraban

las denunciadas Maribel González González, María Zapata Escobar y Juana Rosalinda Leiva Beretta debieron descender de este bus y efectuar un trasbordo a otro bus enviado por la denunciada a recoger a los pasajeros para continuar su viaje final hacia Arica, el que también sufrió desperfectos, motivo por el cual las denunciadas se embarcaron en un transporte privado, arribando a la ciudad de Arica- destino final- con más de seis horas de retraso de la hora pactada y no respetó los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales acordó el servicio de transportes desde la ciudad de La Paz Bolivia hasta la ciudad de Arica con las denunciadas y actuó en prestación de este servicio, con negligencia al hacerlo en vehículos de transporte de pasajeros que no cumplió con las condiciones mecánicas adecuadas y sufrió desperfectos que obligó a sus pasajeros a realizar el transbordo en otros buses que se encontraban en las mismas condiciones y causó menoscabo a las consumidoras por estas fallas y deficiencias del respectivo servicio, infringiendo así lo dispuesto por el artículo 12 en relación con el artículo 23 de la Ley N 19.496 que establece normas sobre Protección a los Derechos del Consumidor, razón por la cual se acogerá la denuncia infraccional deducida por el Servicio Nacional del Consumidor de fs. 5 y siguientes y se sancionará a la denunciada.

Decimosegundo: Con lo argumentado, no existiendo otros antecedentes que ponderar y teniendo presente las facultades de los Jueces de Policía Local de apreciar los hechos de la causa de acuerdo con las normas de la sana crítica y visto lo dispuesto en los artículos 1, 7, 8, 9, 14, 17, 24 Y 25 de la Ley 18.287 Sobre Procedimiento ante los Juzgado de Policía Local, artículos 3, 23, 26 Y 50 de la Ley N° 19.496, que Establece Normas sobre Protección a los Derechos de los Consumidores y modificaciones posteriores y los artículos 13 y 14 de la Ley N° 15.231 Sobre Organización y Atribuciones de los Juzgados de Policía Local,

**Resuelvo:**

**En cuanto a lo infraccional**

1.- Se acoge la denuncia infraccional deducida por el Servicio Nacional del Consumidor en contra de la Transportes Pullman Ayca y Gómez Limitada.

2.- Se condena a Transportes Pullman Ayca y Gómez Internacional Limitada, del giro transporte, R.UJ. N° 76.005.485-2, domiciliada en avenida Diego Portales N°1002, local 17, Arica; representada por Nieves Nora Gómez Arellano, 44 años, chilena, casada, estudios medios, cédula de identidad N° 10.707.683-2, domiciliada en Km. 7 Parcela B/3, del Valle de Azapa, Arica, al pago de una multa de DOS UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES por no respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido al consumidor un bien y actuar en la venta de un bien o prestación de un servicio, con negligencia que causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias del respectivo,

infringiendo el artículo 12 y 23 en relación con el artículo 24 de la Ley N° 19.496 que establece normas de protección a los derechos del consumidor.

Si no pagare la multa dentro del plazo de cinco días contados desde la fecha de la notificación de la presente sentencia, despáchese por vía de sustitución y apremio orden de arresto en contra de la representante legal por QUINCEDIAS de Reclusión Nocturna.

3. No se condena en costas a la parte denunciada por no haber sido totalmente vencida.

Anótese, Notifíquese y Archívese.



< Sentencia pronunciada por doña MONICA BURGOS - u - gante  
del Tercer Juzgado de Policía Local de Arica.