

ROL N° 7660-L



Iquique, a veinte días del mes de diciembre del dos mil trece.

VISTOS

A fojas 1 y 2, Oficio N° 264 de fecha 22 de Abril de 2013, del Tercer Juzgado de Policía Local de ciudad de Antofagasta, adjunta causa rol 6.548/2013, por incompetencia.

A fojas 3 y siguientes, rolan denuncia infraccional y demanda civil, interpuesta por doña Maritza Jedynia Cerda Lima, cédula de identidad y Rol Único Tributario 7.864.918-6, domiciliada en la ciudad de Antofagasta calle Prat N° 727, en contra de Tur-Bus, representada por don Esteban Marinovic Pulido domiciliado en Iquique, calle Esmeralda N° 594, por infracción a Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

Señala la actora que el día 25 de Febrero de 2013, en la ciudad de Iquique, abordó un bus de la empresa Tur-Bus, en servicio Salón-cama con destino a la ciudad de Antofagasta, teniendo como hora de salida 16:25 horas. Tras pasar el control aduanero el Loa, y a minutos de llegar a Tocopilla, siendo alrededor de las 19:00 horas, el bus se detiene, posteriormente el chofer comunica que el viaje no podrá continuar por desperfectos mecánicos, comunicándose de inmediato con oficina central de Santiago e informando la gravedad del problema y sugiere el envío de otra unidad de Antofagasta o Iquique, pues estaba al conocimiento de la disponibilidad, pero la orden de superior de turno fue esperar al mecánico procedente de Antofagasta. Finalmente como las 01:00 de la madrugada, llegó el mecánico y después

de verificar, comunica que el Bus no podrá continuar. Pasado seis horas autorizaron el envío de otro bus, llegando éste a las 08:00 horas del siguiente día. La pésima calidad del servicio prestada por la empresa, exponiendo a 48 usuarios a condiciones inaceptables como son la falta de agua, calefacción, colapso de los baños, sin iluminación y otras incomodidades que implica un accidente de esta naturaleza. Indignada por lo acontecido, me dirigí a Servicio Nacional del Consumidor, para hacer valer mis derechos como consumidor, interpongo una denuncia en contra de la empresa, por ineficiencia e indiferencia en el actuar ante una eventualidad de que supone un atropello de los derechos de sus usuarios, obteniendo respuesta, la proposición de regalo de pasajes de ida y vuelta Iquique-Antofagasta-Iquique, servicio cuyo valor no alcanza cubrir el valor cancelado por el servicio en que sucedieron los hechos, por lo que rechazo la propuesta. En virtud de lo antes expuesto, presenta querrela infraccional y solicita tenerla por interpuesta en contra de Tur-Bus S.A., acogerla y en definitiva condenarla al pago del máximo de la multa señalada en el artículo 24 de la Ley N° 19.496, con costas. Sustenta jurídicamente su solicitud en los artículos 3 letra e), 12 y 23 de la Ley N° 19.496.

En cuanto a la acción de indemnización de perjuicios, solicita que se condene a la parte demandada, a la suma total \$ 1.160.000; por concepto de indemnización de daño emergente debido de los gastos que ha incurrido y todo lo que ha dejado de percibir, la suma de \$ 160.000 Y por concepto de daño moral derivado de las molestias la suma \$ 1.000.000. Sustenta

A. En cuanto a la denuncia infraccional

Primero: Que, le ha correspondido a este sentenciador determinar la responsabilidad infraccional de la empresa querellada infraccional y demandada civil, Tur-Bus, por infringir disposiciones de Ley N° 19.496, en la prestación de servicio de transporte, que comprende no proveer las condiciones adecuadas para un viaje y con un mínimo de seguridad para sus pasajeros, por lo que para desentrañar la cuestión controvertida se analizarán las diferentes conductas denunciadas, y si éstas tienen algún grado de reprochabilidad.

Segundo: Que, los actos Jurídicos protegidos por las disposiciones de la Ley No. 19.496, son aquellos que tengan el carácter de mercantiles para el proveedor, de acuerdo al Código de Comercio y Código Civil para el consumidor, lo que ocurre en el caso de autos.

Tercero: Que para tener por acreditada la infracción denunciada, se debe analizar los diferentes medios probatorios allegados a estos autos, en especial los documentos fundantes de las acciones interpuesta, no impugnados u objetados por la querellada, como ser el boleto de transportes de pasajero, denuncia ante Servicio Nacional del Consumidor y respuesta de Jefe Departamento Cliente Pasajes de Tur-Bus, lo que obliga a concluir: a) con el boleto o pasaje No. 774851224, la actora acredita efectividad de haber viajado desde Iquique a la ciudad de Antofagasta el día Lunes 25 de Febrero de 2013, en la empresa Tur-Bus; y, b) mediante oficio respuesta de Jefe departamento

ción clientes Tur-Bus a Sernac, se tiene por acreditado

reclamo efectuado por la actora.

Cuarto: Que el inciso primero del artículo 59° del Decreto Supremo No. 212 de fecha 15 de Octubre de 1992, de la subsecretaría de Transportes, publicado en el diario oficial de fecha 21 de Noviembre del mismo año, establece que las empresas que efectúen servicios interurbanos deberán anunciar a los usuarios las tarifas y horarios de partida y llegada de los servicios que ofrece al público. Asimismo en el inciso segundo del mismo cuerpo legal, establece que "los vehículos con que se presten estos servicios deberán mantener en el interior, en un lugar visible para los pasajeros, un cartel con los horarios de partida y llegada del servicio y otro con las tarifas correspondientes al servicio que efectúan y a los diversos tramos de dicho servicio."

Quinto: Que el artículo 23 de Ley N° 19496, inciso primero, señala que el proveedor comete infracción en la prestación de servicios, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la prestación de un servicio.

Sexto: Que conforme a la redacción de la norma en comento, claro es que la tipicidad de la norma exige para la configuración de la infracción la concurrencia de parte del agente, en el plano subjetivo, de un proceder, al menos culposo, toda vez que prescribe que el proveedor debe actuar con negligencia en la prestación de servicio.

Séptimo: Que conforme a lo expuesto, atendido el tenor literal de la redacción legislativa, no cabe sino concluir que, en la norma infraccional referida, nuestro legislador se



ha apartado de la teoría de la responsabilidad objetiva y ha seguido, en materia de responsabilidad la regla general de responsabilidad subjetiva que orienta nuestro ordenamiento jurídico, lo que en doctrina se denomina "teoría de la culpa", lo que evidencia de los términos "negligencia" y "sin justificación" que consigna al describir, el tipo.

Octavo: Que sentada así las cosas este sentenciador, para calificar la conducta denunciada como negligente, debe analizar las diferentes actuaciones denunciadas y si estas tienen algún grado de reprochabilidad. En efecto, respecto al transporte de pasajeros, las partes se encuentran absolutamente contestes en: a) que la empresa transportó a la actora a ciudad de Antofagasta desde Iquique el día 25 de febrero 2013; y b) que la actora presentó denuncia ante el Servicio Nacional del Consumidor, que fue respondida por agente zonal de la empresa Tur-Bus de Iquique, señala " el 25 de Febrero de 2013 compro pasajes en la empresa Tur-Bus para viajar a la ciudad de Antofagasta teniendo como horario de salida 16:25 horas.

Noveno: Que lo relatado por la actora en su declaración a fojas 21, al señalar, que el día 25 de Febrero de 2013 compro pasaje en la empresa de Transportes Tur-Bus para viajar desde la ciudad de Iquique con destino a Antofagasta, teniendo horario de salida 16:25 horas, durante el trayecto hasta control aduanero el Loa, no hubo inconvenientes, agrega más adelante, que pasado el túnel Galleguillos y siendo las 19:00 horas, el bus se detuvo a un costado de la berma, el conductor hizo bajar a los pasajeros para comunicarle que el bus se encontraba en **panne**, después de contacto vía

"
~ (telefónica con Santiago, comunicaron que viajaría un mecánico
, -' de la ciudad de Antofagasta, llegando este a las 01.30 de la
madrugada, señalando después de la revisión que el bus no
puede continuar; llamando a Santiago y comunicándole que
venía un nuevo bus, el que llegó las 08:00 horas, llegando a
la ciudad de Antofagasta a las 11:00 horas, el chofer expuso
al bajarme que pasara por la agencia para que le devolvieran
el dinero, no lo hice, tenía rabia, la empresa no se preocupó
en nada de los pasajeros, no teníamos que comer, tomar
líquidos, baños colapsado, mucha demora en traer el nuevo
bus, el tiempo abandonado en el lugar, habiendo ciudades
cerca para solucionar el problema.

Décimo: Que sentada así las cosas y no existiendo discusión alguna respecto de los hechos denunciados, por lo que se hace necesario analizar la existencia de las eventuales contradicciones denunciadas, es necesario primeramente reconocer los principios tenidos en vista por nuestros legisladores al momento de la discusión de la Ley N° 19.496, los que son la protección al consumidor ante las arbitrariedades del prestador del servicio frente a la desigualdad existente respecto de la información de servicio, entre el proveedor y el consumidor, puesto que el transportista conoce o a lo menos debe conocer el cuidado con que debe actuar frente a la prestación que ofrece; se protege al consumidor respecto a la diferencia existente en la capacidad negociar de uno y otro, para establecer los términos de la relación del servicio; y, finalmente los costos desfavorables, para el consumidor, en el evento de tener que acudir a los órganos jurisdiccionales para resolver

su litigio con el prestador de servicios, principios que se han visto vulnerados, en el caso de autos, lo que motivo iniciar acciones judiciales en amparo de sus derechos.

Undécimo: Que se debe analizar si el denunciado y demandado civil ha incurrido en infracción, en los términos descritos en el artículo 23 inciso primero de la Ley N° 19496, para lo cual, en primer término habrá que analizar los diversos medios probatorios acompañados en autos. En efecto el querellante a favor de su aserto acompañó como fundamento de su presentación los siguientes instrumentos, en fotocopia simple, no objetado por la parte contraria: a) fotocopia de pasaje de fecha 25 de noviembre de 2012 de Iquique con destino a Antofagasta, de Tur-Bus; b) cartas enviadas al proveedor por Sernac; c) Carta respuesta de Tur-Bus, documentos que demuestran la realización del viaje, lo cual no fue desvirtuado por la rebeldía a audiencia de comparendo, contestación y prueba a fojas 28 de autos.

Decimoprimer: Que, con lo relacionado precedentemente, teniendo además presente que el querellado no rindió prueba alguna que permita desvirtuar los hechos materia del denuncia, además de no comparecer en audiencia de comparendo de contestación, conciliación y prueba, habiendo sido citado para tal efecto, esta magistratura, al no señalar el legislador una sanción específicas para la conducta descrita y tipificada en los considerando precedentes, procede a sancionarla conforme a la regla del inciso primero de la artículo 24 del texto, legal Ley N° 19.496, es decir una multa de hasta 50 Unidades Tributarias Mensuales, lo que en



que en el artículo 21 del reglamento establece "en virtud del contrato de transporte, si por causas imputables al prestador del servicio, éste se interrumpiere, el transportador esta obligado a dar cumplimiento a su costo el servicio en el mismo vehiculo o en otro distinto, quedando el pasajero en todo caso facultado par optar entre la terminación del viaje o exigir el reembolso total del valor pagado por el servicio".

Decimoquinto: Que, la Jurisprudencia de nuestra Exma. Corte Suprema, desde el año 1951 en forma uniforme, ha establecido que el articulo 1556 del Código Civil no puede ser, su texto, interpretado, en forma restrictiva, por lo que el daño moral es siempre indemnizable dentro del cumplimiento de una obligación contractual cuando se produce por culpa del sujeto incumplidor, puesto que dicha norma positiva no efectúa ninguna distinción al respecto entre el daño material y moral, tanto más cuanto ambos tiene una misma causa, aunque efectos diferentes. (Revista de Derecho y Jurisprudencia. Tomo 48 Sección 1, pagina 252)

Decimosexto: Que, sentada así las cosas, considerando además, que el artículo 3° letra e) de la Ley N° 19.496, consagra como derecho del consumidor el de reparar e indemnizar adecuada y oportunamente todos los daños materiales y morales derivados de algún incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el prestador de servicios, importa una verdadera modificación al principio responsabilidad contractual, consagrado en nuestro Reglamento Nacional, puesto que la Ley N° 19.496, es una norma jurídica especialísima, destinada a proteger a los consumidores y



varios ante la vulnerabilidad que ellos tienen frente a los
estadores de servicios, confiríéndoles a los primeros, un
conjunto de derechos a fin que puedan llevar a cabo, en
mejores condiciones, su vinculación contractual con los
segundos, lo que por expreso mandato de la parte final del
letra c) del artículo 2º de la Ley N° 19.496, hace plenamente
aplicable, en forma supletoria esta normativa, toda vez que
las relaciones indemnizatorias contempladas en el Reglamento
nacional no contempla, como indemnizable, el daño moral.

Decimoséptimo: que, por los razonamientos expuesto, esta
magistratura, después de haber ponderado las diversas
probanzas y antecedente agregados a estos autos, de acuerdo a
las reglas de la sana crítica, respecto a la indemnización
por concepto de daño moral, se tendrá presente, que se trata
de compensar, por vía pecuniaria, la zozobra espiritual y el
sufrimiento psíquico que determina las circunstancias
producen en el ánimo de la persona, provocando con ello un
desmejoramiento en la calidad de su existencia.

y Visto además, lo dispuesto en los artículos 20, 3º
letra e), 12º Y 23º Y siguientes todos de la Ley N° 19.496;
Código Civil; Código Comercio y Ley N° 15.231, sobre
Organización y Atribuciones de los Juzgados de Policía Local;
y, Ley N° 18.287 sobre Procedimiento ante los Juzgados de
Policía Local.

RESUELVO

A. En lo Infraccional

a) Condénese a empresa Tur-Bus representada por don Nelson
Villegas Castro, ambos domiciliados en calle Esmeralda N°
594, Iquique, al pago de una multa a beneficio fiscal de 10

Unidades Tributarias mensuales, por autoría del ilícito infraccional descrito en los artículos 12 y 23 inciso 1.º de la Ley N.º 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

b) la multa deberá ser pagada en Tesorería Regional de Tarapacá Iquique, dentro del quinto día de notificada la presente sentencia, caso contrario, líbrese orden de reclusión por el término legal, por vía sustitución y apremio, en contra del representante legal de empresa Tur-Bus, don Nelson Villegas Castro.

B. En lo civil

a) Acójase la demanda civil interpuesta a fojas 1 y siguientes; condénese a empresa Tur-Bus representada por don Nelson Villegas Castro, a pagar a doña Maritza Jedynia Cerda Lema, la suma de \$ 150.000; por vía de indemnización por daño moral, dado a los diversos problemas que debió pasar en la noche al interior del bus, al no contar con alimentos, agua y baño colapsado y demora de llegar a su destino, a la espera que la empresa procediera a reparar o cambiar la máquina. En cuanto a la solicitud de indemnización de pagos de gastos en locomoción incurridos, pasaje en Tur-Bus, se rechaza al no haber presentado los medios de prueba legal que lo acrediten.

b) las sumas antes mencionadas, en virtud del artículo 27 de la ley N.º 19.496, deberá ser debidamente reajustada en conformidad en conformidad a la variación que experimente el Índice de Precios al Consumidor, determinado por el Instituto Nacional de Estadísticas, entre el mes anterior a la fecha en que se produjo la infracción y el precedente a aquel en que la restitución se haga efectiva.

GAUDO DE

11/11/11

d) No se condena en costas al no resultado del todo vencido.
el Remítase al Servicio nacional del Consumidor copia autorizada de la presente sentencia, una vez que se encuentre ejecutoriada.

fl Notifíquese, regístrese y archívese en su oportunidad.

Dictada por la Juez Titular del Tercer Juzgado de Policía Local de Iquique, don Ricardo de la Barra Fuenzalida y secretaria abogado del Tribunal que autoriza doña Jessie Giaconi Silva.



del 2011.01.20
Se: T"
S: T", /