



Iquique, a cuatro días del mes de abril del año dos mil catorce.

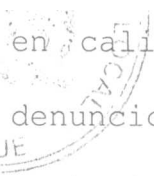
**Vistos:**

A fojas 1 y siguientes, rola Querrela y Demanda Civil, de fecha 19 de junio del año 2013, presentada por doña Carolina Fernanda Chacón Valdivia, chilena, soltera, estudiante biología marina, Cédula Nacional de Identidad y Rol Único Tributario N° 15.850.644-0, domiciliada en Iquique, calle Mariscal Castilla N° 2860, en contra de la empresa **PULLMAN SAN ANDRÉS LTDA.**, Rol Único Tributario N° 79.997.810-5, representado por don Omar David Chacón Palape, Chileno, Cédula Nacional de Identidad y Rol Único Tributario N° 8.156.757-3, ambos domiciliados, para estos efectos en Iquique, calle San Martín N° 1301, por infracción a las normas de la Ley 19.496, sobre protección a los derechos de los consumidores, por los siguientes hechos: El día 22 de diciembre de año 2012, la actora viajó desde Iquique a la ciudad de Santiago en uno de los buses de la empresa querrellada y al momento de bajarse en la ciudad de destino, se percató de la pérdida de su equipaje, una maleta con ruedas, en el cual transportaba un turbo, regalos, artículos para la venta y mi computador marca Compac modelo Cq40-305La, año 2009. En el guardaba informe de práctica, ante proyecto de tesis, proyectos antiguos que se había adjudicado y archivos de importancia sentimental. En esa oportunidad el chofer de la máquina, seftor Patricio Gallo, se comprometió a responder por la maleta, ya sea recuperándola o bien, pagando por el contenido de ésta, manifestando que el conocía la persona a quien había entregado erróneamente mi equipaje, del mismo modo me solicito una valuación monetaria de mis

tl

pertenencias, la cual estime en \$ 800.000.- (ochocientos mil pesos). Valor jamás pagado, obligándome a acercarme a la empresa, ubicada en calle San Martín con 18 de Septiembre a dialogar con el representante don Ornar Chacón, quien aseguró que él obligaría al chofer a pagar el valor del contenido del equipaje perdido. No obstante, nuevamente, no se entregó lo acordado, forzándome a formular un reclamo ante Servicio Nacional del Consumidor, bajo el número 6649767 de fecha 03 de enero del 2013. La empresa sólo ofreció enterar la cantidad \$ 200.000.-, por lo que inicio las acciones infraccionales y de indemnización de perjuicios. Solicita que la querellada sea sancionada al máximo de las multas; y, en lo que respecta a la acción civil solicita se le condene al pago de los siguientes conceptos: a) Daño emergente la suma de \$ 799.000, equivalente al valor de las especies que contenía la maleta extraviada; y, b) Daño Moral la suma de \$4.000.000, o la suma que este sentenciador estimare de justicia, conforme al mérito de autos, mas las costas de la causa. Sustenta jurídicamente su solicitud en el artículo 3° letra d), 12° Y 23° inciso 1° de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

A fojas 07 a 12, rolan fotocopias simple de documentos fundantes de las acciones interpuesta, como ser: boleto de transporte de pasajero desde Iquique a Santiago, relación de pasajeros de Buses San Andrés de 22 de diciembre 2012; Factura N° 011248 de Importadora y Exportadora Investment Oriental Ltda., un turbo marca S/M modelo CT12B, nuevo repuesto para vehiculo; Boleta de venta N° 13486 de 13 de abril de 2009, Notebook Compaq CQ40; Tur Bus Cargo, orden de flete N° 708.261.319 de Iquique a Curico.



A fojas 16, comparece doña Carolina Fernanda Chacón Valdivia, en calidad de denunciante y demandante civil, ratifica el denuncia de fojas uno y siguientes, agregando que el contenido es el que se indica: un turbo modelo CT12B para vehiculo, un notebook Compaq CQ40305LA, regalos de navidad y artículos de venta ( 3 Mochilas y otros), su ropa y contenido del notebook relacionado con avance de tesis e informe de practica y de un proyecto ganado por \$ 5.000.000. -, respecto del turbo tuvo que nuevamente comprarlo, finalmente concluye que la empresa resolvió pagar solo 5 UTM, no estando conforme.

A fojas 18, comparece Ornar David Chacón Palape, en calidad de denunciado y demandado civil, señala ser el representante legal de la empresa de buses San Andrés Ltda., ubicado en calle San Martín 1301, actividad relacionada con transporte de pasajeros de Arica a Santiago, agrega finalmente, que respecto de la materia de denuncia, tomo conocimiento cuando llego la actora, solicitó su boleto y ticket, le señalo que iba responder lo que estipula la ley, consultándole si había declarado el equipaje diciendo que no. Concurrió **al** Sernac y acepto la suma definitiva de 5 UTM, quedando zanjado el problema de extravío de la maleta.

A fojas 23, Ornar David Chacon Palape, designa abogado patrocinante y confiere poder a la abogada habilitada doña Monika Francisca Núñez Alonso.

A fojas 24, rola acta de audiencia de contestación, conciliación y prueba, con la asistencia de la querellante y demandante civil y de la parte querellada y demanda civil ~representada por la abogada Mónica Francisca Núñez Alonso. La parte denunciante viene en ratificar la demanda de fojas uno y siguientes. La parte denunciada y demandada civil viene en

contestar la demanda por escrito, solicitando se tenga como parte integrante del presente comparendo, solicitando el rechazo de la misma. Las partes llamada a conciliación, esta no se produce, el Tribunal recibe la causa a prueba fijando como hecho sustancial, pertinente y controvertido: Efectividad de los hechos denunciados, y monto y naturaleza de los hechos denunciados. Prueba Testimonial. la partes no presentan testigos. Prueba documental, la parte denunciante y demandante civil presenta documentos a fojas 7 a 12. La parte denunciada y demandad civil presenta documentos de fojas 33 a 36. Diligencias, la parte denunciante solicita dos diligencias, la parte denunciada, no solicita.

A fojas 25 a 32, rola contestación de la querellada y demandada civil, realizada por escrito por la apoderada Pullman San Andrés Ltda., en que señala negar todas y cada una de las cuestiones planteadas por la querellante y demandante civil, solicitando el rechazo de las acciones interpuestas en su contra. No obstante lo anterior reconoce expresamente que la actora, contrato con la empresa Pullman San Andrés Ltda., el servicio de transporte, desde la ciudad de Iquique a la ciudad de Santiago. Asimismo, señala que es efectivo que la pasajera llevaba su maleta en el portaequipajes del bus y esta fue extraviada, situación que no constituye infracción a la Ley N.º 19.496. Respecto a la acción civil, interpuesta en contra de su representada, niega y contradice todas y cada una de las cuestiones planteadas por la actora, solicitando el rechazo de la demanda, con costas.

A fojas 36, la querellante y demandante civil doña Carolina Fernanda Chacón Valdivia acepta el monto de \$200.000., tras perdida de maleta ocurrido en la empresa buses San Andrés.

A fojas 42, rola decreto citación para a oír sentencia.

Considerando:

Primero: Que, le ha correspondido a este sentenciador det-érminar la responsabilidad infraccional de la empresa querellada y demandada civil, **PULLMAN SAN ANDRES LTDA.**, por haber infringido los derechos de determinado consumidor al no haber prestado los servicios en forma cabal y oportuna al haber extraviado una maleta con ruedas, de propiedad de la denunciada. Hecho acaecido el día 22 de diciembre del año 2012.

SEGUNDO: Que, los Actos Jurídicos protegidos por las disposiciones de la Ley N° 14.496, modificada por la ley N° 19.955, son aquellos que tengan el carácter de mercantiles para el proveedor, de acuerdo al Código de Comercio y, Civiles 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, objetados por la querellada, como ser: 1)boleta y ticket de equipaje N° 039059 Iquique-Santiago de fecha 22 de diciembre de 2012, a las 04:00 horas, emitido por Pullman San Andrés, con apercibimiento del artículo 346 3 del Código de Procedimiento Civil; 2)Factura del turbo N° 011248 adquirido en Importadora Investment Oriental Ltda.,el día 21 de diciembre del 2012 y timbrado por el Servicio Nacional de Aduanas, región de Iquique; 3)Boleta del computador Notebook, marca compac modelo Cq40-305LA año 2009; 4) Lista de pasajeros de bus San Andrés, salida de Iquique a Santiago de fecha 2 de diciembre de 2012 a las 16:00 horas; 5)factura

turbo N° 011348 adquirido en Importadora y Exportador~ de Investmiente Oriental Ltda., el 8 de enero de 2013; 6) Boleta orden de flete nominativa N° 708.261.319; 7) Formulario único de atención de público 6649767, emitido por Servicio Nacional del Consumidor, Dirección Regional de Tarapacá de fecha 03 de enero de 2013; 8) respuesta de Pullman San Andrés, bajo apercibimiento del Código de Procedimiento Civil; 9) Avisos económicos de Internet de la ropa y mochila en venta.

**En cuanto a la objeción de documentos**

**CUARTO:** Que, la querellada y demandada civil, a fojas 25, objeta los documentos acompañados por la querellante y demandante civil de fojas 7 a 12, en razón a lo establecido en el artículo 3 número 3 del Código de Procedimiento Civil, esto por ser fotocopias simples no demuestra su veracidad, además el documento N° 3, nada demuestra que efectivamente el computador, se haya llevado en equipaje, porque de haberlo llevado debió haberlo declarado según lo establecido en D.S. 212 de 1992 de la subsecretaria de Transportes y Telecomunicaciones.

**QUINTO:** Que, la objeción documental se desestimará por cuanto la falsedad alegada se sustenta, en alegaciones relacionada con el valor probatorio de los instrumentos, tarea del ámbito exclusivo del juez de la causa; y, además debe rechazarse porque las probanzas en los procedimientos que se tramitan en los Juzgado de Policía Local se rigen conforme a las reglas de la sana critica y no por la reglas de la prueba legal o tasada.

**SEXTO:** Que, el querellante y demandante civil a fojas 7, adjunta boletos de transporte de pasajero y comprobantes de entrega de bultos o maletas otorgados por la propia Empresa Transportista Buses San Andrés, lo que obliga a concluir: a)

con el boleto o pasaje N° 039059, la actora acredita la efectividad de haber viajado desde Iquique a la ciudad de Antofagasta el día 22 de diciembre del 2012, en la empresa Pullman Bus San Andrés; y, b) mediante los vales N° 431409, acompañados a estos autos, se tiene por acreditado que la actora entregó al auxiliar del bus maleta, sin identificar su contenido, por lo que no se encuentran acreditadas las especies que contenía, para ser porteados en la cámara portaequipaje.

**SEPTIMO:** Que, el inciso 2° del artículo 70° del Decreto Supremo N° 212, de fecha 15 de octubre del AÑO 1992, de la Subsecretaría de Transporte, publicado en el Diario Oficial de fecha 21 de noviembre del mismo año, establece que será obligatorio para el pasajero, cuando a su juicio, el valor de los objetos transportados exceda de 5 Unidades Tributarias Mensuales, para lo cual la Empresa deberá poner a disposición del público, en sus terminales, los respectivos formularios.

**OCTAVO:** Que, por su parte el inciso primero del artículo 70°, del texto legal referido, hace responsable a la empresa de transporte de pasajero del debido cuidado de las valijas, bultos y/o paquetes entregados para su transporte, por lo que la falta de cuidado de parte del transportista lo hace plenamente responsable tanto desde el punto infraccional como civil.

**NOVENO:** Que, el artículo 23 de la Ley N° 19.496, exige para que se configure la infracción que dicho precepto describe constituye exigencia del tipo, que el proveedor en la prestación de servicio actuando con negligencia cause menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad del respectivo servicio.

**DECIMO:** Que, conforme a la redacción de la norma en c0m.fntQ, 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.

**UNDECIMO:** Que, conforme 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 la responsabilidad subjetiva que orienta nuestro ordenamiento jurídico, lo que en doctrina se denomina "teoría de la culpa", lo que se evidencia de los términos "negligencia" y "sin justificación" que consigna al describir, el tipo.

**DECIMOSEGUNDO:** Que, conforme lo precedentemente consignado, para los efectos de acoger las acciones impetradas en estos autos, se debe establecer si los hechos acreditados configuran los tipos infraccionales imputados, en otros términos si la querellada como prestadora, actuó con negligencia y, a raíz de ella, causó a la actora los perjuicios cuya reparación demanda.

**DECIMOTERCERO:** 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 del bulto, las partes se encuentran absolutamente contestes en: a) que, la empresa Pullman San Andrés transportó a la actora desde la ciudad de Iquique destino Santiago, el día 22 de diciembre del año 2012; b) la actora entregó a la empresa querellada, para su porte en la cámara



portae~)~fpaj e del bus, una maleta, conteniendo diferentes  
especl~s; y, c) al llegar al Terminal de Santiago no fue  
entregado la maleta con ruedas de color azul transportada,  
por haberse extraviado en el transcurso de trayecto.

**DECIMOCUARTO:** Que, de acuerdo a lo relatado por la actora, en su declaración de fojas 16, al señala "cuando me embarqué en el Terminal de Iquique, el auxiliar me entregó el ticket de equipaje No. 4314 09, una vez que de ingresada la maleta al porta equipaje, me subí al bus. Al día siguiente y siendo alrededor de las 19:00 horas, el bus llego al Terminal Norte de Santiago, procedí a retirar la maleta, entregue al auxiliar el ticket y la maleta no estaba, converse de inmediato con el chofer del bus don Patricio Gallo, quien señalo que se había entregado a una persona que bajo en la Serena y lo conocía, se comprometió hacerse responsable, se desprende que el auxiliar del bus, de la empresa denunciada, actúo sin la debida diligencia al no comprobar con el numero de ticket la entrega del bulto, dando con ello pábulo al extravío del bulto reclamado.

**DECIMOQUINTO:** Que, acorde a lo dispuesto en el artículo 1547 inciso tercero del Código Civil, en relación con el artículo 1549 del mismo texto legal, la prueba de la diligencia o cuidado incumbe al que ha debido emplearlo y la obligación de conservar los objetos exige que se emplee en su custodia el debido cuidado, todo lo cual el transportista querellado nada acreditó a su respecto.

**DECIMOSEXTO:** Que, no obstante los hechos tenidos por acreditados precedentemente, no se encuentra probado, por parte de la querellante, del cumplimiento de su obligación, establecida en la parte final del inciso 2º del artículo 70º

del Decreto Supremo 212, ya mencionado, de haber efectuado declaración escrita de las especies transportadas.

**DECIMOSEPTIMO:** Que, dadas las consideraciones precedentes, a fojas 25 a 32 la apoderada de de Pullman San Andrés Ltda., en su presentación reconoce expresamente que la actora, contrato con la empresa de transportes Pullman San Andrés, el servicio de transportes desde la ciudad de Iquique destino a Santiago. Asimismo, señala que es efectivo que llevaba su maleta en portaequipaj es del bus y esta fue extraviada, esto unido a acorde a la prueba documental presentada a fojas 36 de autos, que acredita que doña Carolina Fernanda Chacón Valdivia acepta la suma \$200.000., tras pérdida de la maleta, es así, que por haber sido reparado el daño materia del denuncia, este sentenciador, no dará lugar el daño emergente demandado.

**DECIMOCTAVO:** Que, en cuanto a la indemnización por concepto de daño moral, primeramente se debe tener presente, que se trata de compensar, por la vía pecuniaria, las molestias y frustraciones que ha padecido una persona, derivado del incumplimiento de obligaciones sean contractuales o extracontractuales. Así las cosas y, analizadas las probanzas, conforme a lo expuesto en los acápites precedentes, ha quedado meridianamente claro que la empresa Pullman Sana Andrés Ltda., con su incumplimiento contractual, al no efectuar la entrega de la maleta que se reclama, provocó graves molestias, frustraciones y menoscabo a la actora, al no poder hacer entrega de las especies de fiesta de navidad. Debiéndose tomar en consideración a fojas 36, que a la fecha de presentación de las acciones de autos la querellada y demandada ha solucionado las pretensiones de doña CAROLINA FERNANDA CHACON VALDIVIA, pese al tiempo transcurrido y requerimientos realizados por ella. Por todo

lo señalado, este sentenciador dará lugar a lo peticionado a la indemnización por daño moral, solo en cuanto signifique una/<sup>r</sup>reparación proporcional a dichas molestias y frustraciones, sin que signifique con ello un lucro o enriquecimiento sin causa, todo ello de conformidad a lo dispuesto en el artículo 20 de la Ley N° 19.955, sobre protección al consumidor.

**DECIMONOVENO:** Que, sentada así las cosas, para los fines de otorgamiento de la indemnización por concepto de daño moral, se deberá estar a ciertos parámetros orientadores objetivos, como ser la extensión del mal causado, circunstancias particulares de la víctima y capacidad económica del hechor, pero siempre teniendo en vista que se trata de reparar ciertos perjuicios de índole moral o psíquicos.

**VIGESIMO:** Que, al no señalar el legislador una sanción específica para la conducta descrita y tipificada en los considerandos precedentes, procede sancionarla conforme a la regla del inciso primero del artículo 24 del texto legal tantas veces referido, es decir con una multa de hasta 50 Unidades Tributarias Mensuales, la que en todo caso se regulará conforme a las reglas contenidas en el inciso final del artículo 24 del texto señalado.

y Visto además, lo dispuesto en los artículos y siguientes, 23°, 24°, 50°, 50°A, 50°8 y, 50°C, todos de la Ley 19.946; Ley 15.231, sobre Organización y Atribuciones de los Juzgados de Policía Local; y, Ley 18.287 sobre Procedimiento y sus posteriores modificaciones introducidas por la Ley N° 19.816.

**SE RESUELVE:**

**A.- En lo infraccional:**

/.

- a) Condénese a **PULLMAN SAN ANDRES LTDA.**, sociedad de su objeto, Rol Único Tributario 79.997.810-5, representado por don Ornar Chacon Palape, Chileno, factor de comercio, Cédula Nacional de Identidad y Rol Único Tributario N° 8.156.757-3, ambos domiciliados, para estos efectos en Iquique, calle San Martín N° 1301, al pago de una Multa a beneficio fiscal equivalente a **5 Unidades Tributarias Mensuales**, por ser autor del ilícito infraccional descrito en los artículos 12 de la Ley N° 19.496, esto es, no respetar los términos, condiciones y modalidades convenidas con la querellante, al actuar en forma negligente.
- b) La multa deberá ser pagada en Tesorería Regional de Tarapacá Iquique, dentro de quinto día de notificada la presente sentencia, caso contrario, líbrese orden de reclusión de fin de semana, por vía de sustitución y apremio, por 15 noches, en contra de don Ornar Chacon Palape.

**B.- En lo civil**

- c) Acójase la demanda civil escrita en el primer otrosí, del escrito de fojas 1 a 6, solo en cuanto se ordena a **PULLMAN SAN ANDRES LTDA.**, sociedad de su objeto, Rol Único Tributario 79.997.810-5, representado por Ornar Chacon Palape, Chileno, factor de comercio, Cédula Nacional de Identidad y Rol Único Tributario N° 8.156.757-3, ambos domiciliados, para estos efectos en Iquique, calle San Martín N° 1301, pagar a doña Carolina Fernanda Chacón Valdivia, Chilena, estudiante de Biología Marina, Cédula Nacional de Identidad y Rol Único Tributario N° 15.850.644-0, domiciliada en Iquique, calle Mariscal Castilla N° 2860, por concepto de daño moral a lo señalado en el considerando decimoctavo precedente, al pago

de la suma de \$50.000, a raíz de las graves molestias y desazón que tuvo que sufrir al verse privada la posibilidad de entregar los regalos en las festividades navideñas. Dicha suma deberá ser pagada debidamente reajustada, en conformidad a la variación que experimente el Índice de Precio al Consumidor, determinado por el Instituto Nacional de Estadísticas, entre el mes anterior a la fecha de notificada la presente sentencia y el precedente a aquél en que el pago se haga efectivo.

d) No se condena en costa a **PULLMAN SAN ANDRES LTDA**, haber resultado del todo vencida-

e) Remítase copia autorizada de la presente sentencia al Servicio Nacional del Consumidor, una vez que se encuentre ejecutoriada.

f) Notifíquese, regístrese y archívese en su oportunidad

Dictada por el Juez Titular el Tercer Juzgado de Policía Local de Iquique, don Ricardo de la Barra Fuenzalida y autorizada por la Sra. Secretario Abogado doña Jessie A. Giaconi Silva. - (

Iquique, 10 de **OJ;** 2004  
CERTIFICO: Que lo presente es copia fiel del original que he tenido a mi cargo. st...

Secretaria