

Arica, quince de Julio de dos mil catorce.

VISTOS:

A fojas 16, Rosa Cortéz Contreras, Psicóloga, Cédula Nacional de Identidad N° 13.414.547-1, en su calidad de Directora Regional del Servicio Nacional del Consumidor de Arica y Parinacota, con domicilio en calle Baquedano N° 343, de Arica, quién interpone denuncia infraccional en contra de Pullman San Andrés Limitada, Rol Único Tributario N° 79.997.810-5, domiciliada en Diego Portales N° 948, local N° 6, de Arica, representado para éstos efectos por Luis Liza Bello, Cédula de Identidad N° 8.658.473-5, mismo domicilio y/o por el administrador o administradora del local o jefe de oficina, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 50 C inciso tercero y 50 D de la Ley N° 19.496, cuyo nombre y rut ignora, del mismo domicilio de su representada, en virtud de los siguientes antecedentes de hecho y derecho, que constituyen infracción a los artículos 12 y 23 de la ley N° 19.496, que en virtud de los reclamos formulados por diversos consumidores en el mes de Febrero de 2014, el Servicio Nacional del Consumidor en el cual éstos contrataron el servicio de transporte de pasajeros de la empresa Pullman San Andrés Limitada, para viajar desde Santiago a la ciudad de Arica, a las 18:50 horas, del día jueves 13 de Febrero de 2014.

El día 12 de Febrero de 2014, el bus perteneciente a la empresa de buses Pullman San Andrés, partió desde Santiago a las 13:00 horas, deteniéndose en la ciudad de Calera, donde subieron gran cantidad de cajas de paltas al bus. En el trayecto a la ciudad de Serena el bus comenzó a presentar fallas mecánicas y aproximadamente a las 23:00 horas antes de llegar a la localidad de Domeyko el bus quedó en panne, pasando la noche en la carretera. A las 07:00 horas del día 13 de Febrero de 2014, el bus llegó a la localidad de Domeyko, donde los pasajeros tuvieron que pagar su desayuno, continuando el bus con las mismas fallas a la ciudad de Copiapó, lugar en el cual el bus fue llevado al mecánico, donde estuvo aproximadamente tres horas, hasta las 20:00 horas. Sin embargo una hora después, el bus volvió a quedar en panne, y los pasajeros tuvieron que esperar hasta las 00:00 horas aproximadamente para que llegara otro bus, el que los llevó hasta la ciudad de Iquique donde tuvieron que hacer trasbordo a otro bus, llegando finalmente a Arica el día viernes 14 de Febrero a las 20:00 horas, por lo que un viaje que debía durar 31 horas, duró 55 horas aproximadamente.

El día 12 de Febrero de 2014, ocurrió una situación similar, con otro grupo de pasajeros que contrataron el servicio de transportes de Buses San Andrés Limitada, para viajar desde Santiago a la ciudad de Arica, con horario de partida a las 23:30 horas, saliendo el bus con atraso de 30 minutos el cual el día 13 de Febrero de 2014, antes de llegar a la ciudad de Vallenar, quedó en panne por problemas mecánicos, lugar en que tuvieron que esperar cerca de doce horas para que llegara otro bus, el cual abordaron a las

21:00 horas el que los llevó hasta la ciudad de Iquique donde tuvieron que hacer trasbordo a otro bus, llegando finalmente a la ciudad de Arica, el día Viernes 14 de Febrero de 2014, a las 20:00 horas, por lo que el viaje debía durar 31 horas como máximo, duró 44 horas aproximadamente.

Al tenor de los hechos descritos la parte denunciada ha cometido infracción a los artículos 12 y 23 de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, solicita tener por interpuesta la denuncia infraccional en contra de Pullman San Andrés Limitada, ya individualizado, acogerla a tramitación y en definitiva condenar al infractor al máximo de la multa establecida en la Ley N° 19.496, con expresa condena en costas.

A fojas 18, el Tribunal tuvo por interpuesta la denuncia infraccional y citó a las partes a una audiencia de contestación, conciliación y prueba para el 29 de Mayo de 2014, a las 09:30 horas.

A fojas 20, Marisol Ivone Catalán Ibáñez, peluquera, Cédula de Identidad N° 9.637.218-3, con domicilio en Sotomayor N° 540, de Arica, quién se hace parte en la denuncia infraccional presentada por el Servicio Nacional del Consumidor en contra de Pullman San Andrés Limitada, de fojas 16 y siguientes, deduciendo demanda civil de indemnización de perjuicios por la suma total de \$550.000, desglosados de la siguiente forma: 1) Daño Material \$ 50.000; 2) Daño Moral \$500.000, solicitando tener por interpuesta la demanda civil de indemnización de perjuicios, más intereses y reajustes, con costas.

A fojas 29 vuelta, el Tribunal tiene por incorporada a ésta parte y por interpuesta la demanda civil de indemnización de perjuicios.

A fojas 30, Francisco Javier Rivera Barraza, guardia de seguridad, Cédula de Identidad N° 15.007.017-1, quién se hace parte en la denuncia infraccional presentada por el Servicio Nacional del Consumidor en contra de Pullman San Andrés Limitada, de fojas 16 y siguientes, deduciendo demanda civil de indemnización de perjuicios por la suma total de \$639.990, desglosados de la siguiente forma: 1) Daño Material \$139.990; 2) Daño Moral \$500.000, solicitando tener por interpuesta la demanda civil de indemnización de perjuicios, más intereses y reajustes, con costas.

A fojas 34 vuelta, el Tribunal tiene por incorporada a ésta parte y por interpuesta la demanda civil de indemnización de perjuicios.

A fojas 35, Eliana de las Mercedes Barahona Romero, dueña de casa, Cédula de Identidad N° 5.861.521-8, con domicilio en calle Tinguiririca N° 556, Villa La Esperanza II, de Arica, quién se hace parte en la denuncia infraccional presentada por el Servicio Nacional del Consumidor en contra de Pullman San Andrés Limitada, de fojas 16 y

siguientes, deduciendo demanda civil de indemnización de perjuicios por la suma total de \$560.000, desglosados de la siguiente forma: 1) Daño Material \$60.000; 2) Daño Moral \$500.000, solicitando tener por interpuesta la demanda civil de indemnización de perjuicios, más intereses y reajustes, con costas.

A fojas 41 vuelta, el Tribunal tiene por incorporada a ésta parte y por interpuesta la demanda civil de indemnización de perjuicios.

A fojas 42, Elena Polonio Challapa, dueña de casa, Cédula de Identidad N° 4.418.553-9, con domicilio en calle Belén N° 1557, Población San Jose, de Arica, quién se hace parte en la denuncia infraccional presentada por el Servicio Nacional del Consumidor en contra de Pullman San Andrés Limitada, de fojas 16 y siguientes, deduciendo demanda civil de indemnización de perjuicios por la suma total de \$550.000, desglosados de la siguiente forma: 1) Daño Material \$ 50.000; 2) Daño Moral \$500.000, solicitando tener por interpuesta la demanda civil de indemnización de perjuicios, más intereses y reajustes, con costas.

A fojas 48 vuelta, el Tribunal tiene por incorporada a ésta parte y por interpuesta la demanda civil de indemnización de perjuicios.

A fojas 49, David Aguirre Bruna, jubilado, Cédula de Identidad N° 5.149.803-8, con domicilio en calle Belén N° 1557, de Arica, quién se hace parte en la denuncia infraccional presentada por el Servicio Nacional del Consumidor en contra de Pullman San Andrés Limitada, de fojas 16 y siguientes, deduciendo demanda civil de indemnización de perjuicios por la suma total de \$710.000, desglosados de la siguiente forma: 1) Daño Material \$ 210.000; 2) Daño Moral \$500.000, solicitando tener por interpuesta la demanda civil de indemnización de perjuicios, más intereses y reajustes, con costas.

A fojas 56 vuelta, el Tribunal tiene por incorporada a ésta parte y por interpuesta la demanda civil de indemnización de perjuicios.

A fojas 57, Eduardo Alexis Castillo Monteros, cesante, Cédula de Identidad N° 17.369.821-6, con domicilio en Isla Lenox N° 933, Población Tacora II, de Arica, quién se hace parte en la denuncia infraccional presentada por el Servicio Nacional del Consumidor en contra de Pullman San Andrés Limitada, de fojas 16 y siguientes, deduciendo demanda civil de indemnización de perjuicios por la suma total de \$550.000, desglosados de la siguiente forma: 1) Daño Material \$ 50.000; 2) Daño Moral \$500.000, solicitando tener por interpuesta la demanda civil de indemnización de perjuicios, más intereses y reajustes, con costas.

A fojas 63 vuelta, el Tribunal tiene por incorporada a ésta parte y por interpuesta la demanda civil de indemnización de perjuicios.

A fojas 64, consta el atestado de la Receptora del Tribunal mediante el cual certifica haber notificado por cédula ambas acciones y sus proveídos al representante de Pullman San Andrés Limitada, entregándole copia íntegra de lo notificado y sus proveídos al encargado de oficina Andrés Vargas Zavala.

A fojas 72, Luis Lizama Bollo solicita se declare la incompetencia del Tribunal visto que carece de legitimación pasiva en los hechos que se funda la demanda por no tener la representación de la empresa demandada ya que solo es comisionado para informaciones, reserva y venta de pasajes en el Terminal de Buses de la ciudad de Arica y los pasajes fueron adquiridos en el Terminal San Borja de Santiago. Que por estructura legal de sociedad y la venta de los servicios la competencia para demandar sería de Juzgado de Policía Local de Iquique o de Santiago. Solicitando se tenga por interpuesto incidente de previo y especial pronunciamiento relativo a la competencia de éste Tribunal, acogerlo y declararse incompetente para conocer de la denuncia y demandas civiles, solicitando la suspensión del procedimiento hasta la resolución de la incompetencia planteada. En subsidio y para el efecto que se mantenga la competencia de éste Tribunal, contesta la demanda solicitando su rechazo por no empecer a la agencia comisionada de Arica la responsabilidad de las ventas de Santiago en buses de servicio entre Santiago en dirección al norte. Solicitando se tenga por contestada la demanda solicitando su rechazo por no empecerle a mi Agencia si no que a la empresa en Iquique.

A fojas 73, el Tribunal resolverá en su oportunidad y fija de oficio una nueva audiencia de contestación, conciliación y prueba para el día 10 de Junio de 2014, a las 09:00 horas.

A fojas 87, el Tribunal resuelve el escrito de fojas 72, proveyendo no ha lugar a la petición de incompetencia del Tribunal y a la suspensión del procedimiento, téngase por contestada la demanda, acompañando los documentos ofrecidos en su oportunidad y teniendo presente el Patrocinio y poder conferido por Luis Lizama Bollo al Abogado Manuel Oscar Rodríguez Campillay, con domicilio en Colón N° 268, oficina N° 21, de Arica.

A fojas 96, se efectuó la audiencia de contestación, conciliación y prueba con asistencia de la parte denunciante infraccional de SERNAC y la asistencia de las partes denunciadas infraccional y demandantes civiles de David Guerra Bruna, ya individualizado, Francisco Rivera Barraza, ya individualizado, Marisol Catalán Ibáñez, ya individualizada, Elena Polonio Challapa, ya individualizada y Eliana Barahona Romero, ya individualizada y la inasistencia denunciada infraccional y demandada civil Empresa Pullman San Andrés Limitada.

La parte denunciante de SERNAC ratifica en todas sus partes la denuncia infraccional de fojas 16 y siguientes.

La parte denunciante de David Aguirre Bruna, ratifica en todas sus partes la denuncia infraccional de fojas 16 y siguientes y la demanda civil de indemnización de perjuicios que rola de fojas 49 a fojas 52 de autos.

La parte denunciante de Francisco Rivera Barraza, ratifica en todas sus partes la denuncia infraccional de fojas 16 y siguientes y la demanda civil de indemnización de perjuicios que rola de fojas 30 a fojas 33 de autos.

La parte denunciante de Marisol Catalán Ibáñez, ratifica en todas sus partes la denuncia infraccional de fojas 16 y siguientes y la demanda civil de indemnización de perjuicios que rola de fojas 20 a fojas 23 de autos.

La parte denunciante de Elena Polonio Challapa, ratifica en todas sus partes la denuncia infraccional de fojas 16 y siguientes y la demanda civil de indemnización de perjuicios que rola de fojas 42 a fojas 45 de autos.

La parte denunciante de Eliana Barahona Romero, ratifica en todas sus partes la denuncia infraccional de fojas 16 y siguientes y la demanda civil de indemnización de perjuicios que rola de fojas 35 a fojas 38 de autos.

La parte denunciada infraccional y demandante civil no contesta, encontrándose en rebeldía.

Acto seguido el Tribunal llama a las partes a conciliación, la que no se produce, por la inasistencia de parte denunciada infraccional y demandada civil.

El Tribunal recibe la causa a prueba y fija como puntos de ella, los siguientes: 1.- Efectividad de los hechos denunciados. 2.- La efectividad de haberse producido perjuicios, monto y naturaleza de los daños.

La parte denunciante infraccional de SERNAC y denunciante y demandante civil de David Aguirre Bruna.

Comparece Álvaro Ponce Vásquez, Cédula Nacional de Identidad N° 9.506.409-4, con domicilio en Pasaje Las Cucardas N° 2056 de Arica, quién expone al punto de prueba N° 1, declara que, ellos salieron de Santiago el día 12 de Febrero del año en curso supuestamente tenían que llegar el día miércoles pero debido a las circunstancias que pasaron llegaron el día viernes a las 20:00 horas y mediante comunicación yo los llame para saber la hora que llegaban y me dijeron que tenían problemas mecánicos en el bus, después quedaron en panne en Copiapó en el desierto toda una noche sin alimentación ni nada, a lo cual llegaron en viernes, después lo supe en mi lugar de trabajo, quería ver cómo estaban y tuve irme a mi trabajo y ahora queremos que se solucione todo no más.

Al punto N° 2, el testigo declara: Se supone que uno tiene que llegar a la hora estipulada, el producirse una situación así es bastante incomodo, las esperas, preocupación

de los familiares, conocidos que los están esperando también en el lugar de llegada, bueno los gastos adicionales que tienen los pasajeros, la empresa tiene que responder, el pierde de trabajar, de hacer sus cosas personales.

La parte denunciante infraccional de SERNAC y denunciante y demandante civil de Francisco Rivera Barraza.

Comparece Guillermo Carlos Vásquez, Cédula Nacional de Identidad N° 9.559.552-9, con domicilio en Hernán Agurto N° 2289 de Arica, quién expone al punto de prueba N° 1, declara que, tengo como antecedente que fue entre el día 13 y 14 de Febrero, que el viaje fue de Santiago a Arica, él llevo desfasado en la hora de llegada, llegando a las 20:00 horas debiendo haber llegado a las 06:00 de la mañana, la razón por la que el bus se quedó en panne en Vallenar y tuvieron que esperar ahí casi todo el día debiendo por sus propios medios comprarse sus alimentos por que no tenían en el bus y tampoco los servicios básicos. Lo se por intermedio de mi hermano porque yo soy taxista y yo tenía que ir a recibirlo al terminal con su familia, y él no llegó a la hora. Finalmente llegó a las 20:00 horas del día 14 de Febrero.

Al punto N° 2, el testigo declara: El día en que el bus quedo en panne tuvieron ellos que caminar un trayecto largo, porque tuvieron que ir a buscar alimentos a una posada con su familia y él tuvo que sacar de su bolsillo dinero porque no contaba con la alimentación el bus, el daño moral es evidente que lo hubo ya que estuvieron todo el día en la carretera sin ningún tipo de atención además considero en una forma burlesca que la empresa les haya ofrecido como compensación \$10.000 por haber estado todo el día en la carretera, considerando que habían niños y bebés. Ellos están demandando el uso de sus pasajes y una compensación de daños y perjuicios en un total de \$500.000.-

La parte denunciante infraccional de SERNAC y denunciante y demandante civil de Marisol Catalán.

Comparece Rosa Villagrán Reyes, Cédula Nacional de Identidad N° 12.831.940-9, con domicilio en Ignacio Loyola N° 115 de Arica, quién expone al punto de prueba N° 1, declara que, mi conocida la señora Marisol Catalán iba a viajar desde Santiago a Arica el día miércoles 12 de febrero de 2014 saliendo a medio día aproximadamente para llegar el día Jueves a las 15:00 horas mínimo, en consecuencia que llevo el día viernes a las 20:00 horas y con retraso de media hora de la salida del Terminal de buses de Santiago, como no llegaba en la hora, día y fecha que se estipulo, y me preocupe llamándola, cuando la señal lo permitía, ahí me explicaba que el bus tenía problemas mecánicos, habían hechos cambios de bus, pasando la noche a la intemperie en el desierto y todo lo que conlleva, sin servicios básicos, insalubridad por los servicios de higiene, luz, agua, calefacción, la cual mi conocida iba a llegar a mi casa porque yo arriendo piezas, posteriormente la fui a buscar a las 20.30 del día viernes y la aloje en mi domicilio.

Al punto N° 2 testigo declara: 40.000.- el valor del pasaje de Santiago a Arica, costos de alimentación, mas \$ 500.000.- de daños y perjuicios por pérdida temporal de trabajo establecido. Mas todos los daños que pasaron el noche, la inseguridad que se paso en el desierto y la insalubridad del desierto mas todo lo que ya señale anteriormente.

La parte denunciante infraccional de SERNAC y denunciante y demandante civil de Elena Polonio.

Comparece María Figueroa Neira, Cédula Nacional de Identidad N° 12.210.494-K, con domicilio en Las Gardenias N° 2645 de Arica, quién expone al punto de prueba N° 1, declara que, bueno a mi conocida Elena salió de Santiago el día 12 de febrero de 2014, saliendo retrasado el bus, quedando en panne en el trayecto que debieran haber llegado a las 15:00 horas del día Jueves, yo estaba esperándola en el Terminal, me traía unos encargos, me llamo para avisarme que estaba en panne en Copiapó, entonces me regrese a mi casa, y me dijo que calculando llegarían al otro día, mas menos como a las 19:00 horas y llegaron como a las 20.00 horas del día viernes 14 de febrero de 2014, estuve como una hora esperándola en el terminal.

Al punto N° 2 testigo declara: Bueno mi preocupación personal era que ellos iban a tener gastos extras por todo esto, iban con su familia donde habían menores de edad, entonces eso era lo que me preocupaba porque habían niños, su alimentación, el frío, etc., y ahí tuvieron que incurrir en más gastos, a parte del tema de la seguridad, la preocupación de estar tirados en un lugar expuestos al peligro. Sé que de daño y perjuicios son \$ 500.000.- y los pasajes que fueron \$ 40.000.- y de la alimentación creo que fueron más de \$ 10.000.- porque eran varios, y tengo entendido que la empresa no les dio ni agua ni nada.

La parte denunciante infraccional de SERNAC y denunciante y demandante civil de Eliana Barahona.

Comparece Gustavo Carvajal Moreno, Cédula Nacional de Identidad N° 8.096.378-5, con domicilio en Cienfuegos N° 1432 de Arica, quién expone al punto de prueba N° 1, declara que Del terminal San Borja en Santiago el bus ya tenía problemas para la salida, porque ya venía con retraso, en domeyko quedaron el panne sin ayuda, pasando toda la noche sin alimentación, tuvieron que hacer trasbordos, el bus que mandaron creo que también venia con problemas, esto se produjo el 12 de febrero de 2014, como en el segundo bus también venia con problemas, tuvieron que quedarse ahí y hacer hora ahí, tuvieron que salir a comprar para comer afuera, algunas cosas para el viaje también, ellos tenían que llegar a las 15.00 horas y creo que llegaron como a las 20:00 horas del día viernes 14 de febrero de 2014. Bueno yo me comuniqué con la señora Eliana y por eso me entere de todo lo que estaba pasando.

Al punto N° 2 testigo declara: Ellos tienen que indemnizarlos con \$ 500.000.- mas los \$ 40.000.-de los pasajes y mas \$ 10.000.- de alimentación, y los daños morales se produjeron por lo que pasaron allá, las preocupaciones de las familias.

La parte denunciante infraccional de SERNAC viene en ratificar los documentos que rolan a fojas 1 a 15 de estos autos y acompaña con citación los siguientes documentos:

1.- 6 hojas en que constan set de fotografías tomadas durante el trayecto Santiago – Arica, en el viaje realizado por Pullman San Andrés.

2.- Formulario único de atención de publico correspondiente a reclamo realizado en SERNAC por don Francisco Rivera Barraza en contra de Pullman San Andrés de fecha 17 de febrero de 2014.

3.- Respuesta de Pullman San Andrés al caso n° 7440506 correspondiente a don Francisco Rivera Barraza.

4.- Un CD que contiene fotografías y videos correspondiente a los hechos ocurridos durante el trayecto del viaje realizado por Pullman San Andrés desde Santiago a la ciudad de Arica entre el día 12 y 14 de febrero de 2014, solicitando la custodia del mismo por parte del Secretario del Tribunal.

El Tribunal tiene por acompañados los documentos con citación, y ordena la custodia del CD por el Secretario del Tribunal.

Prueba documental de la parte denunciante infraccional y demandante civil de Marisol Catalán Ibáñez.

Ratifica y acompaña con citación los documentos de fojas 24 a 28 de autos.

El Tribunal tiene por acompañados los documentos con citación

Prueba documental de la parte denunciante infraccional y demandante civil de Francisco Rivera Barraza.

Ratifica y acompaña con citación los documentos que rolan a fojas 34 de autos.

El Tribunal tiene por acompañados los documentos con citación

Prueba documental de la parte denunciante infraccional y demandante civil de Eliana Barahona Romero.

Ratifica y acompaña con citación los documentos que rolan a fojas 39 a 41 de autos.

El Tribunal tiene por acompañados los documentos con citación

Prueba documental de la parte denunciante infraccional y demandante civil de Elena Polonio Challapa.

Ratifica y acompaña con citación los documentos que rolan a fojas 46 a 48 de autos.

El Tribunal tiene por acompañados los documentos con citación.

Prueba documental de la parte denunciante infraccional y demandante civil de David Aguirre.



Ratifica y acompaña con citación los documentos que rolan a fojas 53 a 56 de autos.

El Tribunal tiene por acompañados los documentos con citación.

Con lo que se da término a la audiencia, firmando las partes y el Tribunal.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

En cuanto al fondo:

Primero: Que, a fs. 3 y 4, rola carta de respuesta a reclamos efectuados por consumidores, en el cual la empresa de buses Pullman San Andrés, expone respecto del episodio en particular, que no enviaron a un bus recién llegado a Santiago debido a que su tripulación necesitaba descansar, además señala que por estar en alta temporada no habían buses disponibles en forma inmediata.

Segundo: Que, se encuentra establecido en forma fehaciente que el 12 de febrero de 2014 el bus Patente CVSG-48 de la empresa de Transportes Pullman San Andrés efectuó el trayecto desde Santiago con destino a Arica y que los denunciantes David Guerra Bruna, Francisco Rivera Barraza, Marisol Catalán Ibáñez, Elena Polonio Challapa y Eliana Barahona Romero compraron pasajes y viajaban en dicho bus y que una vez llegado a la ciudad de "La Calera", subieron gran cantidad de cajas de paltas al bus. Luego en el trayecto a la ciudad de La Serena el bus comenzó a presentar fallas mecánicas y aproximadamente a las 23:00 horas, antes de llegar a la localidad de Domeyko el bus quedo en panne, pasando la noche en la carretera, debiendo los pasajeros costarse su desayuno. Posteriormente el bus continuo con fallas hasta la ciudad de Copiapó en donde quedó nuevamente en panne, esperando los pasajeros que llegara otro bus, el cual los traslado hasta la ciudad de Iquique, en donde nuevamente hicieron trasbordo, para llegar definitivamente a la ciudad de Arica el día 14 de Febrero a las 20:00 hrs, con aproximadamente 13 horas de retraso de la hora pactada.

Tercero: Que, de la prueba rendida por el Servicio Nacional del Consumidor, las cartas respuestas emitidas por Transportes Pullman San Andrés que rolan a fs. 3 a la 4 y fojas 63, las declaraciones de Álvaro Ponce Vásquez, Guillermo Carlos Vásquez, Rosa Villagran Reyes, María Figueroa Neira, Gustavo Carvajal Moreno que rolan a fs. 97, 98 y 99, fotografías de fs. 88 a la 93, impresiones fotográficas y documentos de fojas 27, 28 y 67 a la 71, copia de pasajes a fojas 24, pasajes de fojas 34, 39, 46, 53, 54, 61, de fojas todas apreciadas conforme a las reglas de la sana crítica, se encuentra establecido que el día 12 de febrero de 2014 el bus Patente el bus Patente CVSG-48 de la empresa de Transportes Pullman San Andrés efectuó el trayecto desde Santiago con destino a la ciudad de Arica y que luego de pasar por la Calera y realizar un cargamento de paltas sufrió desperfectos siguiendo el trayecto a la ciudad de La Serena, en donde el bus comenzó a presentar fallas mecánicas y aproximadamente a las 23:00 horas, antes de llegar a la localidad de Domeyko el bus quedo en panne, pasando la noche en la carretera, debiendo los pasajeros dentro de los cuales se encontraban los denunciantes David Guerra Bruna, Francisco Rivera Barraza, Marisol Catalán Ibáñez, Elena Polonio Challapa y Eliana Barahona Romero, costarse su

desayuno. Posteriormente el bus continuo con fallas hasta la ciudad de Copiapó en donde quedó nuevamente en panne, debiendo los pasajeros esperar y luego descender del bus y efectuar trasbordo a otro bus, el cual los traslado hasta la ciudad de Iquique, en donde nuevamente hicieron trasbordo, para llegar definitivamente a la ciudad de Arica el día 14 de Febrero a las 20:00 hrs., con aproximadamente 13 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 Santiago hasta la ciudad de Arica con los denunciantes 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 trasbordo en otros buses y causó menoscabo a los consumidores 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. 20 y siguientes y se sancionará a la denunciada. En este mismo orden de ideas, este sentenciador deberá acoger la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida por David Guerra Bruna, Francisco Rivera Barraza, Marisol Catalán Ibáñez, Elena Polonio Challapa y Eliana Barahona Romero, en contra de la empresa de Transportes Pullman San Andrés.

Cuarto: Que, la prueba no analizada en nada altera lo antes resuelto.

Quinto: 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 empresa de transportes Pullman San Andrés.

2.- Se condena a la empresa de Transportes Pullman San Andrés Limitada, Rol Único Tributario N° 79.997.810-5, domiciliada en Diego Portales N° 948, local N° 6, de Arica, representado para éstos efectos por Luis Liza Bello, Cédula de Identidad N° 8.658.473-5, al pago de una multa de TRES 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 DIEZ DIAS de Reclusión Nocturna.

### **EN CUANTO A LA ACCION CIVIL DE INDEMNIZACIÓN DE PERJUICIOS**

3.- Se acoge la acción civil de indemnización de perjuicios, deducida a fojas 20 por Marisol Ivone Catalán Ibáñez, en contra de Pullman San Andrés Limitada, en cuanto se condena a ésta a pagar al actor civil la suma de **\$50.000** que corresponde al valor del pasaje de Santiago hasta Arica comprado por la denunciante y la alimentación consumida por esta durante la “Panne” del bus, rechazándose los mayores valores pretendidos por concepto de daño moral, no acreditado en la etapa procesal correspondiente.

4.- Se acoge la acción civil de indemnización de perjuicios, deducida a fojas 30 por Francisco Javier Rivera Barraza, en contra de Pullman San Andrés Limitada, en cuanto se condena a ésta a pagar al actor civil la suma de **\$53.000** que corresponde al valor del pasaje de Santiago hasta Arica comprado por la denunciante y la alimentación consumida por esta durante la “Panne” del bus, rechazándose los mayores valores pretendidos por concepto de daño material y daño moral, no acreditado en la etapa procesal correspondiente.

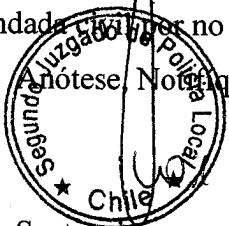
5.- Se acoge la acción civil de indemnización de perjuicios, deducida a fojas 35 por Eliana de las Mercedes Barahona Romero, en contra de Pullman San Andrés Limitada, en cuanto se condena a ésta a pagar al actor civil la suma de **\$55.000** que corresponde al valor del pasaje de Santiago hasta Arica comprado por la denunciante y la alimentación consumida por esta durante la “Panne” del bus, rechazándose los mayores valores pretendidos por concepto de daño moral, no acreditado en la etapa procesal correspondiente.

6.- Se acoge la acción civil de indemnización de perjuicios, deducida a fojas 42 por Elena Polonio Challapa, en contra de Pullman San Andrés Limitada, en cuanto se condena a ésta a pagar al actor civil la suma de **\$50.000** que corresponde al valor del pasaje de Santiago hasta Arica comprado por la denunciante y la alimentación consumida por esta durante la “Panne” del bus, rechazándose los mayores valores pretendidos por concepto de daño moral, no acreditado en la etapa procesal correspondiente.

7.- Se acoge la acción civil de indemnización de perjuicios, deducida a fojas 49 por David Aguirre Bruna, en contra de Pullman San Andrés Limitada, en cuanto se condena a ésta a pagar al actor civil la suma de **\$50.000** que corresponde al valor del pasaje de Santiago hasta Arica comprado por la denunciante y la alimentación consumida por esta durante la “Panne” del bus, rechazándose los mayores valores pretendidos por concepto de daño material y daño moral, no acreditado en la etapa procesal correspondiente.

8.- **SE RECHAZA** la acción civil de indemnización de perjuicios, deducida a fojas 57, por Eduardo Alexis Castillo Monteros en contra de Pullman San Andrés, por no haber sido acreditado los daños pretendidos en la etapa procesal correspondiente.

9.- No se condena al pago de las costas de la causa a la parte denunciada infraccional y demandada, por no haber sido vencida totalmente en el juicio.



Notese, Notifíquese y Archívese.

Sentencia pronunciada por Carlos Farfán Soza, Juez (S) del Segundo Juzgado de Policía Local de Arica.

*Apres*