

Iquique, a dieciocho días del mes de diciembre de
trece.

**VISTOS**

La denuncia infraccional y demanda civil a fojas 1 y siguientes, interpuesta por don Juan Rubén Pizarra Pérez, Cédula de Identidad y Rol Único Tributario N° 9.844.917-5, domiciliado en la comuna de Alto Hospicio, calle Vicente Pérez Rosales N° 3038, en contra de Transportes Cometa **S.A.**, Rol Único Tributario N° 95896.000-K, representada por don **Raúl Barraza Muñoz**, Cédula de Identidad y Rol Único Tributario N° 6.515.763-2, domiciliado en Sotomayor N° 2385, Iquique, por infracción a la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

Señala la actora que el día 21 de Noviembre 2012, aproximadamente a las 21.30 horas, viajó junto a su cónyuge doña Oriana Carrasco Ríos desde la ciudad Vallenar (región de Atacama) a la ciudad de Iquique (Región de Tarapacá), en la empresa de Transportes Pullman Bus. Al subir al bus, máquina N° 1619, entregué el equipaje al auxiliar, el de conyugue y el mío, consistentes en tres bolsos de mediana dimensión, recibiendo por cada uno de ellos los correspondientes boletos de equipaje. Al llegar a la ciudad de Iquique, al retirar cada uno de los tres bolsos, faltaba uno, de color rojo, que contenía ropa por valor aproximado de \$ 157.000. Al reclamar al auxiliar del bus, me señaló que se había equivocado y entregado a otra persona, no dando solución. El día 22 de Noviembre del mismo año, formule reclamo a la empresa, Pullman Bus por la pérdida bajo el N°



201211230095372, señalándome que respondería en plazo de siete días. Con fecha 26 de Diciembre, entablé un nuevo reclamo N° 6636651 ante el Servicio Nacional del Consumidor, he esperado más de cinco meses, aún la denunciada no ha ofrecido solución.

En virtud de lo antes expuesto, presenta denuncia infraccional y solicita tenerla por interpuesta en contra de Empresa de Transportes Cometa 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 d) y e), 12 Y 23 de la Ley N° 19.496., Y artículo 70 del Decreto 212

En cuanto a la acción de indemnización de perjuicios, solicita que se condene a la parte demandada, a la suma total y única de \$ 350.000, por concepto de daños directos, valor que representa el costo de reposición de la maleta y su contenido; y, en razón al daño moral provocado, consistente en las molestias y sufrimientos físicos y psíquicos ocasionados por la conducta indolente adoptada por los funcionarios de la empresa demandada. Sustenta jurídicamente sus acciones en lo dispuesto en los artículos 3 letra d) y e), 12 Y 23 de Ley N° 19496, Y artículo 70 del Decreto N° 212,

A fojas 8 a 13, documentos acompañados por la actora a su presentación.

A fojas 20, comparece don Raúl Barraza Muñoz, quien su calidad de jefe zonal de la empresa Transportes cometa S.A., manifiesta que la empresa no tiene inconvenientes en solucionar el problema.



fojas 21, rola acta de audiencia de contestación, conciliación y prueba, con la rebeldía de la parte denunciante y asistencia de don Raúl Barraza Muñoz de la parte denunciada. La parte denunciada y demandada civil contesta por escrito, 1) en cuanto a la denuncia infraccional, la actora no tiene pruebas idóneas, suficientes y convincentes que acredite de manera irrefutable las aseveraciones expuesta. 2) en cuanto al daño emergente el actor demanda por este concepto la suma \$157.000, que se enmarca de la petición justa al ser acreditado 3) en cuanto al daño moral, el actor no señala suma de dinero a indemnizar por este concepto. No se produce conciliación y se recibe la causa a prueba, fijándose como hecho sustancial, pertinente y controvertido: Efectividad de los hechos denunciados y monto de los hechos denunciados. No se rinde prueba testimonial. En cuanto a la prueba documental, no presenta. No se solicitan diligencias.

A fojas 31, rola el decreto que cita a las partes a oír sentencia.

CONSIDERANDO

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, Transportes Cometa S.A. , por incumplimiento de determinadas obligaciones contraídas en el Servicio de Transporte de Pasajeros contratado al no efectuar devolución de equipaje facturado en el terminal de destino, por lo que para desentrañar la

cuestión controvertida se analizarán las diferentes conductas denunciadas, y si éstas tienen algún grado de reprochabilidad

Segundo: Que, la parte denunciante plantea en su presentación, que el día 21 de Noviembre de 2012 se embarcó en la empresa de Transportes Pullman Bus con destino a Iquique desde la ciudad de Vallenar e hizo entrega de tres bolsos al auxiliar del Bus de máquina N° 1619, al momento de subir, sin especificar contenido, para ser transportada en las cámaras portaequipajes del Bus, uno de su equipaje bolso de color rojo no arribó a destino, al reclamar al auxiliar del bus, señaló que por equivocación había sido entregado a otra persona, sin dar solución, por lo que con fecha 23 de Noviembre de 2012 formuló reclamos a la empresa, por pérdida; con fecha 26 de Noviembre del mismo año entabló nuevo reclamo ante el Servicio Nacional del Consumidor, Dirección Regional de Tarapacá, no obteniendo respuesta de la empresa a la fecha de la presentación.

Tercero: Que, la controversia entre las partes estriba, en los siguientes puntos: a) que con fecha 21 de Noviembre del año 2012, se embarcó en la empresa de Transporte Pullman Bus desde la ciudad de Vallenar con destino a Iquique, entregando tres bolsos al auxiliar del bus para ser transportada en la cámara portaequipajes del bus, uno de estos no llegó a destino, según el ticket N°3677108 serie C de Atacama Vip, b) reclamo a la empresa Pullman Bus, por la pérdida con fecha 23 de Noviembre de 2012.

Cuarto: 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, por no haber sido atendidos los requerimientos de la actora por parte de determinados funcionarios de la empresa de Transporte Pullman Bus, lo que motivo iniciar acciones judiciales en amparo de sus derechos.

Quinto: 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 dos pasajes de fecha 21 de noviembre de 2012 de Vallenar con



destino a Iquique, de Pullman Bus; Fotocopia de boleto equipaje N° 3677108 serie C emitido por Atacama ViPi 3) fotocopia de comprobante de reclamo de fecha 23 de noviembre de 2012 emitido por empresa Pullman Bus, documentos todos que demuestran la realización del viaje, lo cual no fue acreditado por la rebeldía a audiencia de comparendo, contestación y prueba a fojas 21 de autos.

Sexto: Que, con lo relacionado precedentemente, teniendo además presente que el querellante no rindió prueba alguna que permita dar por sentado la veracidad de sus dichos, esta magistratura, deberá rechazar la acción infraccional deducida en autos, por no haberse probado eficazmente los hechos constitutivos de infracción denunciado por el actor.

B. En cuanto a la demandacivil

Séptimo: Que, esta Magistratura, al no haberse probado la existencia infracción denunciada, deberá rechazar la acción civil deducida por don Juan Rubén Pizarro Pérez.

y Visto además, lo dispuesto 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) Rechácese la querella infraccional deducida por don Juan Rubén Pizarro Pérez, cédula de identidad N° 9.844.917-5, domiciliado en Alto Hospicio calle Vicente Pérez Rosales N° 3038, en contra de empresa Transportes Cometa S.A. Rut 95.896.000-K, representada por don Raúl Barraza Muñoz, domiciliado en Iquique calle Sotomayor 2385.

- b) Absuélvase a empresa de Transportes Cometa S.A., representada por don Raúl Barraza Muñoz, de la querella infraccional deducida por don Juan Rubén Pizarro Pérez.
- c) Rechácese la demanda civil de fojas 1 a 7 deducida por don Juan Rubén Pizarro Pérez, precedentemente individualizado, en contra de Transportes Cometa S.A., representado por don Raúl Barraza Muñoz.
- d) No se condena a la parte querellante y demandante civil al pago de costas de la presente causa, por haber tendido motivo pausable para litigar.
- e) Remítase al Servicio nacional del Consumidor copia autorizada de la presente sentencia, una vez que se encuentre ejecutoriada.
- f) 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 subrogante del Tribunal que autoriza doña Mónica Rojas Chiappa.

f3
Iquique, Cf. O.J. " c...; :-011(
CE.Tif.C~ . " ;le",
del O" g~ _ 19- o ..,10,
sec