

**PRIMER JUZGADO POLICIA LOCAL
DE SAN MIGUEL**

*fs.212
docientos doce.*

CAUSA ROL N° 6800-2012-2

SAN MIGUEL, QUINCE DE DICIEMBRE DE DOS MIL QUINCE.

Cúmplase, manténgase la causa en custodia por el señor Secretario del Tribunal.

Primo,

SAN MIGUEL,

Quince

Primo,

SAN MIGUEL,

Quince

Primo,

SAN MIGUEL,

Quince

Primo,

SAN MIGUEL,

Quince

Primo,

Certifico que se anotaron y alegaron confirmando el abogado don José Cabrera y revocando el postulante de la Corporación de Asistencia Judicial don Matías Rubilar Riffos. San Miguel, 20 de noviembre de 2015.

San Miguel, veinte de noviembre de dos mil quince.

A fojas 208 y 209: Téngase presente.

Vistos y teniendo además presente:

Que del mérito de los antecedentes y lo alegado en estrados, aparece suficientemente acreditado que la demandada cumplió en la prestación del servicio del transporte que otorga, con las obligaciones establecidas en los artículos 12 y siguientes de la Ley de Protección de los Derechos a los Consumidores, toda vez que el bus en cuestión se encontraba antes del inicio del viaje con las revisiones técnicas al día; durante el accidente los funcionarios de la demandada actuaron de forma de evitar un mal mayor a los pasajeros y, con posterioridad a aquél, la empresa tomó las medidas para que los pasajeros llegaran a destino y los resarcó tanto de los daños inmediatos como posteriormente de la pérdida del equipaje. Asimismo, tratándose de un bus nuevo con una antigüedad de sólo dos meses, no es exigible a la denunciada una revisión tanto más acuciosa de la que se hizo y que según la recurrente no habría sido suficiente.

Y de conformidad a lo dispuesto en el artículo 32 de la ley 18.287, **se confirma** la sentencia apelada de quince de mayo de dos mil quince, escrita a fojas 165 y siguientes.

Regístrese y devuélvase.

Rol N° 1123-2015 civ.

Pronunciado por la Segunda Sala integrada por la Ministra señora Carolina Vásquez Acevedo, Ministro Suplente señora María Leonor Fernández Lecanda y la Abogado Integrante señora Gabriela Huarcaya Bode.

En San Miguel, a veinte de noviembre de dos mil quince, notifiqué por el Estado Diario la resolución precedente.

Fs 168

**PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL
SAN MIGUEL**

ROL 6800- 2012 -2

San Miguel, a quince de Mayo de dos mil quince.

VISTOS:

A fs. 1 y siguientes, doña **CARLOTA ZENEIDA MARCIAL COTO**, secretaria, técnico en turismo, domiciliada en calle Magdalena Vicuña N° 1442 dep. 105/A, comuna de San Miguel, deduce denuncia por infracción a la Ley N° 19496 sobre Protección al Consumidor, en contra de la Empresa de transporte de Pasajeros denominada Empresa de Transportes Rurales Limitada, RUT 80.314.700-0, en adelante TUR BUS, representada legalmente por don JESUS BENITO DIEZ GONZALEZ y/o PETER HENRY MACPHERSON SPRINGMULLER RUT 10.544.070-7, Y/O POR SU GERENTE General Corporativo don VICTOR IDE BENNER RUT 7.254.107-3, ignora profesión u oficio de todos ellos, o en su defecto representada para efectos del art. 50 C inc. 3° y 50 D de la Ley N° 19.496 por el o la Administradora del local o jefe de oficina cuyo nombre y RUT ignora, todos con domicilio en la calle Jesús Diez Martínez N° 730 comuna de Estación Central, Santiago. Fundamenta su acción en lo siguiente: **LOS HECHOS:** Señala que a mediados del mes de Enero de 2012, adquirió vía internet un pasaje en la empresa de transporte de pasajeros Tur Bus, para el día 20 del mismo mes y año con destino a la ciudad de Caldera; lugar al cual se dirigía a veranear. Que a las 22:20 horas, del día 20 de Enero de 2012, abordó el Pulman de Tur Bus en el terminal San Borja. Que le correspondió usar el asiento N° 37 que se encontraba al final del segundo piso. Que el viaje transcurrió con normalidad hasta la Serena y, como a las 5:30 horas del día 21 de Enero, a 15 o 20 km., al norte de La Serena, el bus se incendió de manera violenta y espontánea en plena carretera. Que se puso a salvo por sus propios medios y no recibieron ninguna ayuda de los funcionarios del bus. Que se alejó corriendo con el resto de los pasajeros, y estando a unos 30 metros de él, este estalló. Posteriormente fueron trasladados a Caldera en otro bus, y solo con lo puesto, ya que sus maletas y equipaje de mano lo perdió producto del incendio. Una vez en Caldera, la empresa le ofreció pagar la irrisoria compensación de \$ 50.000, por las pérdidas materiales, a lo que se negó. **EL DERECHO:** La empresa denunciada infringió los arts. 12 y 23 de la Ley 19.496 que señalan: 12: todo proveedor de bienes y servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a los cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o prestación de servicios. 23: "comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio". Que en la especie, la empresa al no haber adoptado las medidas mínimas necesarias y conducentes destinadas a hacer efectivo el ofrecimiento de los servicios comprometidos -actuando con negligencia defraudó las expectativas de buena calidad y seguridad, tenidas por mí, a la hora de contratar los servicios de

Fs 166

transporte.

Por el primer otrosí, deduce demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de la Empresa de transporte de Pasajeros denominada Empresa de Transportes Rurales Limitada, RUT 80.314.700-0, en adelante TUR BUS, representada legalmente por don JESUS BENITO DIEZ GONZALEZ y/o PETER HENRY MACPHERSON SPRINGMULLER Rut 10.544.070-7, Y/O POR SU GERENTE General Corporativo don VICTOR IDE BENNER RUT 7.254.107-3, ignora profesión u oficio de todos ellos, o en su defecto representada para efectos del art. 50 C inc. 3º y 50 D de la Ley Nº 19.496 por él o la Administradora del local o jefe de oficina cuyo nombre y RUT ignora, todos con domicilio en la calle Jesús Diez Martínez Nº 730 comuna de Estación Central, Santiago. Fundamenta la demanda civil, en los mismo hechos denunciados en lo principal, los que da por reproducidos y que constituyen las infracciones contempladas en los arts.12 y 23 de la Ley Nº 19.496, esto es, no proporcionar una prestación, y no respetar los términos, condiciones y modalidades, lo que le produjo un menoscabo y le ha ocasionado los siguientes daños: Daño moral: Producido como consecuencia por el trato irresponsable, negligente y poco profesional que recibió por la denunciada, lo que le ha ocasionado un profundo daño moral, que le trajo como resultado un serio y profundo quebranto en su salud psíquica y moral; situación que ha afectado severamente su vida actual, emocional y afectiva, perdiendo su autoestima y seguridad en simisma. También se han violentado sus garantía constitucionales, pues la demandada ha contravenido lo dispuesto en el art. 19I Nº 1 y 16 de la Constitución de al República de Chile, relativo al derecho a la vida y a la integridad física y psíquica de la persona. Termina señalando que en virtud de lo expuesto, disposiciones legales citadas y lo dispuesto en el art. 50 de la Ley Nº 19.496 y art. 254 del Cód. De Proc. Civil, se tenga por interpuesta demanda civil de indemnización de daños y perjuicios en contra de TUR BUS, por la suma de \$ 30.000.000., por concepto de daños morales que se le ha infligido con ocasión de los hechos denunciados; o la suma que el Tribunal determine conforme al mérito de autos, con los correspondientes reajustes e intereses, con costas.

A fojas 12, presta declaración doña Carlota Marcial Coto, quien señala que el día de los hechos, después de haber pasado por La Serena a dejar pasajeros, ella fue al baño del bus, el que no ocupó debido a que se encontraba muy sucio, y en los momentos que salía del baño escuchó gritos de incendio, y había gente en los pasillos que no podían bajar. Los encargados del bus no prestaban ninguna colaboración y todos estaban en pánico muy nerviosos, ella salió casi al último. Todos decían que corriéramos lejos del bus, el cual explotaría, y el bus finalmente fué consumido en forma completa por las llamas. Perdiendo todas sus pertenencias. Que quedo en estado de shock y luego otro bus en el cual llegaron a Caldera y allí hicieron en grupo la denuncia. La empresa dijo que podía darles la suma de \$ 50.000., cosa que no acepto. Que han sido momentos traumáticos que hasta el día de su declaración se encuentra con tratamiento psiquiátrico, insomnio u bruxismo.- y

A fs. 22, se hace parte el Servicio Nacional del Consumidor, por medio del abogado Director, don Rodrigo Martínez Alarcón.-

A fs. 27, se lleva a efecto el comparendo decretado en autos, con la asistencia

Es 167

de doña Carlota Marcial Coto, representada por su abogado don Marcelo Acevedo Suarez, del Sernac representado por Eric Vásquez Cerda, y la demandada Empresa de Transportes Rurales Limitada representada por el abogado don José Cabrera Rojas. En el acto, las partes de común acuerdo solicitan la suspensión del comparendo y se fija nueva fecha.

A fojas 30, tiene lugar el comparendo decretado en autos, con la asistencia de doña Carlota Marcial Coto, representada por su abogado don Marcelo Acevedo Suarez, del Sernac representado por la abogada Catalina Carcamo Suazo, y la demandada Empresa de Transportes Rurales Limitada representada por el abogado don José Cabrera Rojas. La demandante ratifica la denuncia y demanda civil de autos, y declaración de fojas 12.- La parte del Sernac ratifica la denuncia infraccional solicitando el máximo de las multas establecidas en la Ley N° 19.496, por infracción a los artículos 3d, 12 y 23 del cuerpo legal antes citado.-

La parte demandada Empresa de Transportes Rurales Limitada, contesta la demanda por escrito, el que se encuentra agregado a fs. 35, en que expone lo siguiente: Que es efectivo que uno de los buses tuvo un incidente de combustión, pero en tal suceso no existieron personas lesionadas. Y todos los pasajeros llegaron al lugar de destino sin más molestia que la pérdida de algunos equipajes. Que a todos los pasajeros se les indemnizó, incluido la demandante, con la suma de \$ 1.000.000. Además, mientras se tramitaba la indemnización, se le entregó a cada uno de los pasajeros la suma de \$ 50.000., para que pudieran hacer frente a gastos inmediatos, suma que rechaza la demandante. Que la actora oculta el hecho que fué indemnizada en la suma de \$ 1.000.000., y solo menciona la oferta de los \$ 50.000. Que los pasajeros en ningún momento corrieron peligro, pues la combustión fué lenta, permitiendo al conductor detenerse en un lugar seguro. Además por tratarse de un bus que funciona con petróleo, no existió riesgo de explosión. Que el hecho fué absolutamente inimputable a su representada, toda vez que el bus era nuevo, tenía menos de un mes de antigüedad. Que el hecho se debió a un problema imputable a la empresa vendedora, y respecto de Tur Bus se trataría de una cuestión de fuerza mayor, ya que no pudieron prever que un bus recién adquirido llevase a iniciar un proceso de combustión. Que todos los pasajeros fueron indemnizados por las molestias sufridas y la actora fué la única que ha efectuado denuncia. Que la demandada se preocupó de terminar el servicio, de entregar dinero en efectivo, pasajes, hotel a todo el pasajero que solicito ayuda. La misma actora fue indemnizada con un millón de pesos, lo que supera con creces los perjuicios sufridos por ella. Que al solicitar \$30.000.000., por un incidente, en que sufrió un solo rasguño, y que oculte deliberadamente haber sido indemnizada evidencia un afán de lucrar. Termina señalando que su representada, no ha cometido infracción a los derechos de los consumidores, toda vez que el incidente fue un caso fortuito, pues se trató de un vehículo nuevo; que se actuó con diligencia para garantizar la seguridad de los pasajeros y minimizar sus molestias; que se preocupó de las necesidades de los pasajeros (dinero en efectivo, pasajes, alojamiento, almuerzo, etc.), y que indemnizó a la actora en la suma de \$ 10.000.000., por las molestias sufridas, quien recibió conforme dicha cantidad sin los

1000
1000
1000
1000

reserva alguna. EN SUBSIDIO, y para el evento que se estime que su representada infringió los derechos de la demandante como consumidora, solicita se aplique el mínimo de la multa pertinente.

Que la demandante, en parte de prueba, acompañó los siguientes documentos: a) Pasaje de Tur Bus Santiago Caldera de fecha 20 de Enero de 2012; B) Copia reclamo 595313 de fecha 21 de Enero de 2012; c) 8 fotografías del bus siniestrado, en que se aprecia que fue consumido por el fuego en su totalidad; d) Fotografía de otro bus siniestrado de Tur Bus; e) 5 páginas de periódicos que dan cuenta del accidente; f) Reporte de Tur Bus de Wikipedia; g) Informe del Psicólogo Daniel Silva Chamorro; h) Informe médicos, recetas y certificados de los médicos Mariella Rodríguez, psiquiatra, y Pablo Dávalos, odontólogo; i) Constancia de haber recibido la demandante de parte de Tur Bus la suma de \$ 1.000.000., por pérdida de equipaje.- Además rindió prueba testimonial consistente en la declaración de los testigos MARIA CECILIA CARTER ACUÑA, quien declara que se enteró en marzo, cuando tenían reuniones como ex trabajadoras de la Universidad La República, que se incendió un bus y se perdieron todas las cosas. A la siguiente reunión asistió la Carlota, quien detallo el accidente, dijo que tenía pesadillas; la vio nerviosa, que tenía una marca en la nariz, estaba más delgada, era distinta a la Carlota que ella conocía; de MARIA CECILIA JACOB CHOCAIR, quien declara que se enteró del accidente mediante la televisión, y que en el mes de Febrero fue al colegio nos saludamos y ahí supo detalles del accidente, que ella estaba alterada y no su carácter normal, que le ha visto una afección a la nariz herpes zóster que se produce por depresión, que la conoce hace tres años y su carácter cambio, está más alterada, está más delgada; preguntada si esta en tratamiento médico, responde que si se vio el herpes zóster; de JANET ALICIA OLIVARES SOTOMAYOR, quien declara que Carlota le pidió que informara lo que ha visto, que ella se ha desgastado, está muy retraída, no asiste a reuniones, ha cambiado su forma de ser. Ha bajado de peso, y tenía un herpes en la nariz. También a petición de la demandante, se citó al representante de la demandada a absolver posiciones, y a fojas 124. se le tuvo por confeso de todas las preguntas que están afirmada categóricamente en el pliego conforme a lo dispuesto en el art. 394 del Cód. De Proc. Civil, esto es, que Tur Bus tiene un recorrido de Santiago a Calama, con escala en Caldera; que en la cuesta Buenos Aires un Tur Bus en que viajaba doña Carlota Marcial Coto, en el asiento Nº 37 sufrió un siniestro, resultando la destrucción total del bus y la pérdida de todas las pertenencias y equipajes de los pasajeros, que la causa del siniestro fue un cortocircuito en el motor del bus. Que los días 19 de Enero y 27 de Febrero de 2012, dos buses de Tur Bus, se volcaron con resultado de pasajeros muertos y heridos. Que el 4 de Marzo de 2012, otro Bus se incendió en la localidad de Quinchamalí, y que la empresa en los últimos cinco años ha tenido una altísima tasa de accidentabilidad, muchos de ellos con resultados trágicos; y que según la prensa La empresa Tur Bus registra el mayor número de infracciones y sanciones por incumplimiento de normas de seguridad. Que las fotografías que se acompañaron corresponden a diarios e información periodística señaladas.-

Por su parte la demandada Tur Bus, acompaña comprobante de retiro de vale vista por la suma de \$ 1.000.000, firmado por la actora; peritaje efectuado por don Italo Volpe, sobre la causa del incendio; certificado de anotaciones vigente de la

bus siniestrado, en que aparece que este era nuevo.
La parte de Sernac no rindió prueba al efecto.

CONSIDERANDO

En cuanto a la objeción de documento:

1º.- Que la parte de Tur Bus, a fojas 122, objeto los documentos acompañados por la demandante, consistentes en: a) ocho fotografías del bus siniestrado; b) documentos presentados en los números 2 a 9, c) informe psicológico emanado de Daniel Silva Chamorro, d) informe médico Mariela Rodríguez.-

2º.- Que corresponde desestimar la objeción de los documentos antes señalados, toda vez que aún cuando respecto a los documentos señalados en las letras a) y b), se señala que son objetados por falsedad o falta de integridad, en el desarrollo de la impugnación, no se indican esas circunstancias; y que según la ley los documentos sólo pueden ser objetados por falsedad o falta de integridad; y en relación a los documentos signados en las letras c) y d), esa impugnación hacen referencia al valor probatorio de tales instrumentos, y no a la autenticidad o falsedad de los documentos; todos ello sin perjuicio del valor probatorio que se les dé en definitiva.-

3º.- Que la parte demandante a fojas 106, objetó el certificado de anotaciones vigente del vehículo, por no constarle su autenticidad e integridad; objeción que debe ser rechazada por cuanto no se ha objetado el instrumento por ser falso o falta de integridad, como lo señala la ley; todo ello sin perjuicio del valor probatorio que se les dé en definitiva.-

4º.- Que la parte del Servicio Nacional del Consumidor, objeto los documentos acompañados por la demanda Tur Bus, por carecer de valor probatorio por los motivos que indica. Que al igual que las objeciones anteriores, procede desestimar la objeción formulada por esta parte, ya que esa impugnación va dirigida a quitarle el valor probatorio que tendrían esos documentos, y no por ser falsos o faltos de integridad, únicas formas que prevé la ley para objetar un documento; todo ello sin perjuicio del valor probatorio que se les de en definitiva.-

EN CUANTO A LO INFRACCIONAL:

Primero: Que, según lo dispuesto en el artículo 23 de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, "Comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que, en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio".

SEGUNDO: Que de la prueba rendida en autos, no se desprende que la empresa Tur Bus en la prestación del servicio, haya actuado con negligencia, puesto que la documentación acompañada y de los dichos de los testigos de la demandante, no se refieren a este hecho. Es más, de la propia declaración de actora, aparece que el bus hizo el recorrido hasta La Serena sin problema alguno; y que al producirse el accidente que produjo el incendio de la máquina, se advirtió a los pasajeros que abandonaran el bus y se mantuvieran a una distancia adecuada por una posible explosión; además, tanto demandante como demandada, están de acuerdo que después de haberse producido el accidente, llegó otro bus como a los 30 minutos para ser llevados al punto de destino; y que a los pasajeros se les ofreció y entregó

Es 170

en el momento la suma de \$ 50.000., para los gastos inmediatos, dinero que se negó a recibir la demandante, y con posterioridad se les entregó la suma de \$ 1.000.000., en compensación por la pérdida total de equipaje.

TERCERO: Que los hechos antes narrados en el motivo anterior, a juicio del sentenciador, son insuficientes para estimar que la empresa Tur Bus, haya actuado con negligencia en el accidente en que resultó quemado el bus, pues no se ha sabido que los pasajeros hubieren sufrido lesiones a causa de esta situación (a excepción de las secuelas que invoca la demandante), o que los operadores del bus hayan actuado con negligencia en este hecho, no obstante que el evento fue de una magnitud considerable; siendo del caso resaltar que respecto a las pérdidas de sus equipajes de los pasajeros, la empresa los indemnizó sin que hubiera existido una acción judicial previa; motivos por los que procede desestimar la denuncia dirigida en contra de Tur Bus por doña Carlota Zeneida Marcial Coto.-

Cuarto: Que a mayor abundamiento, cabe señalar que las publicaciones acompañadas por la demandante, en lo referente a otros accidentes sufridos por buses Tur Bus, en nada altera lo determinado en el motivo anterior, toda vez que dan cuenta de otros hechos referidos a otros buses, que no se puede entrar a analizar en esta causa.-

EN CUANTO A LA ACCION CIVIL:

Quinto: Que debiendo rechazarse la denuncia infraccional formulada en contra de Tur Bus, igualmente se desestimaré la acción civil intentada por la actora.-

Y, atendido lo dispuesto en el artículo 23 de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, Ley N° 15.231 de Procedimiento ante los Juzgado de Policía Local; artículo 254 y siguientes del Código de Procedimiento Civil, y artículo 1698 del Código Civil, se declara:

I.- Que se rechaza la objeción de documentos formulada por la demandante.-

II.- Que se rechaza la objeción de documentos formulada a fojas 106 por la demandante.-

III.- Que no ha lugar a la objeción de documentos efectuada por el Sernac.-

IV.- Que se desestima y se absuelve a Tur Bus de la denuncia infraccional deducida en su contra por doña Carlota Zeneida Marcial Coto.

V.- QUE NO HA LUGAR a la demanda civil interpuesta por doña Carlota Zeneida Marcial Coto en contra de la Empresas de Transportes Rurales Limitada, Tur Bus.-

VI.- Que cada parte pague sus costas.-

Anótese, Regístrese, y notifíquese por medio de la funcionaria doña Ingrid Bravo Labbè, como receptora ad-hoc.

Informese a la Corte de Apelaciones de San Miguel, como esta ordenado a fojas 162.-

Pronunciada por CESAR S. MOYA SILVA, Secretario Abogado titular, Juez Subrogante no inhabilitado.-

LORENA ESCOBAR ASTUDILLO
Sec. Subr.