

Rol 9.984-L



Iquique, a quince días del mes de julio del año dos mil quince.

**Vistos:**

A fojas 1 y siguientes, se denuncia por infracción a la Ley N° 19.496 y demanda civil de indemnización de perjuicios, interpuesta por doña Yulia Monserrat Lafuente Fernández, chilena, casada, labores de casa, Cédula Nacional de Identidad y Rol Único Tributario 9.591.191-CJ, domiciliada en Iquique, calle Juan Martínez N° 1901, en contra de sociedad Transportes Santa Ángela Limitada, sociedad de su denominación, Rol Único Tributario 76.387.860-0, domiciliada en esta ciudad, calle Baños de la Virgen N° 971, representada por don Antonio Alessandco Napolj, chileno, casado, Ingeniero Civil Informático, Cédula Nacional de Identidad y Rol Único Tributario 12.B36.111U-J, domiciliado en Iquique, calle José Francisco Vergara N° 3421, por infracción a las normas de la Ley 19.196, y-c-d. at. Lvas de protección de los derechos al consumidor, al haber adquirido a la denunciada, el día 26 de enero del año 2014 el boleto de 15 pasajes Iquique-La Tirana-Iquique, para lo que invita a la celebración de Bautizo de su nieto Fernando Toledo Gary que se realizaría en el Pueblo de La Tirana, por su connotación mística.

El traslado de los invitados al pueblo de La Tirana se realizó sin contratiempo, pero una vez terminada la celebración del bautizo, conforme a lo convenido con Transportista, los invitados tomarían el bus eléctrico Pica-Iquique de las 17:30, para su retorno.

Como a lo anterior, el bus de la Empresa efectivamente pasó a la hora convenida, pero se encontraban con los asientos ocupados, por lo que el Chofer sugirió que se subieran por cuanto los trasladaría de pie, a lo cual los aclamados como sus invitados se negaron, ante lo cual y después de la intervención policial, la denunciada envió un bus de reemplazo para recoger a los pasajeros, el que llegó a La Tirana a las 20:00 horas, lo que se tradujo en una espera de dos horas y media en la intemperie.

Por lo relacionado solicito condene al máximo de la pena establecida en la Ley a la respectiva querrelada.

jurídicamente su acción infraccional en lo dispuesto en el artículo 23° incisos primero y segundo de la Ley N° 19.966; en tanto demanda civilmente de indemnización y perjuicios solicitando que la demandada Transportes Santa Rosa Limitada pague por concepto de: A) Daño emergente la suma total de \$ 500.000, por concepto de desembolso incurrido para atender durante la espera a sus invitados y por el costo de traslado en taxi a sus respectivos domicilios una vez llegado el minibús al Terminal en Iquique; y, B) Daño emergente, la suma de 5.000.000, monto solicitado por las preocupaciones y penurias sufridas a raíz de los insultos y amenazas recibidos de los pasajeros del primer bus. Fundamenta la acción indemnizatoria en lo dispuesto en el artículo 1° letra a); letra e) del artículo 3°; y, 50° de la ley N° 19.496

A fojas 20, rola declaración de doña Yulia Monserra L. Lafunción Fernández, ya individualizada, quien legalmente interrogada ratifica las acciones interpuestas, por cuanto el contrato de transporte, celebrado con la empresa denunciada, no se cumplió tanto en la hora y en la forma.

A fojas 23, rola declaración de don Antonio Alessandro Napoli Corvalán, ya individualizado, quien legalmente interrogado, manifiesta que es el representante legal de la sociedad Transporte Santa Ángela Limitada y rechaza la denuncia infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios, argumentado que se había provisto de un bus que debía transportar a los pasajeros con la capacidad de asientos requerida en el poblado de La Tirana a las 17:36 horas, pero en base a las características de los recorridos rurales, donde no existen terminales, los pasajeros toman el bus en cualquier lugar, pero por la gran demanda de ese día otras personas se subieron al bus sin boletos ocupando los asientos destinados al grupo de pasajeros que motivan el reclamo. Pese a que el chofer propuso una solución al problema de los asientos, la que no fue aceptada, la empresa suministró el vehículo sin costo adicional para trasladar al grupo de personas a Iquique. Finalmente señala que los tiempos de respuesta de los servicios fueron mucho menores a los señalados por la denunciante.

A fojas 20, rola y siguientes, rola acta de audiencia de contestación, conciliación y prueba, realizada con la asistencia de la parte denunciante infraccional y demandante

J. civil y de la denunciada y demandada civil. La denunciada contesta la denuncia infraccional, señalando la efectividad de haber sido contratada la empresa que representada para realizar un viaje el día 26 de enero del 2014. Niega que el bus P.P.U. PU-2971, que procedía de Pica a La Tirana, venía con su capacidad completa, puesto que a La Tirana se había vendido los asientos despejados para que fueran ocupados por las personas del grupo que allí se subirían, pero al ser abierta la puerta del bus la gente comenzó a subirse al bus; aquellas que tenían pasajes, no obstante ello solamente ocuparon 5 asientos por pasajeros sin pasajes. Con el objeto de solucionar el impase la empresa ofreció a la actora enviar un mini bus para el traslado del grupo afectado en Llorre exclusiva, llegando el mini bus ofrecido a La Tirana a las 19:25 horas y a su destino final Iquique a las 20:42 horas; y no a las 21:30 horas como afirma la actora; A raíz de todo lo anterior solicita el rechazo de la denuncia infraccional de autos. Contestando la acción de indemnización de perjuicios solicita que ella sea rechazada, en razón de que el daño emergente no se encuentra debidamente fundamentado y el monto supera con creces toda lógica de gastos considerando que la espera en La Tirana del nuevo bus tardó solo una hora; respecto al daño moral solicita su rechazo, igualmente por falta de fundamento y el transporte de los pasajeros se cumplió a cabalidad. Las partes no concilian. Se recibe la causa a prueba y se fijan los puntos pertinentes, substanciales y controvertidos. La denunciante rinde prueba testimonial.

A fojas J02, se declara decreto autos para oír sentencia.

#### **Considerando:**

##### **EN CUANTO A LA ACCION INFRACCIONAL**

**Primero:** doña Yulia Monserrat Lafuente Fernández, ha presentado, en contra de sociedad Transportes Santa Angel a J. Jirwada, denuncia por infracción a las normas de la ley 19.496, por no haber respetado los términos y condiciones del contrato de transporte de pasajeros, celebrado con la finalidad de trasladar, el día 26 de enero del año 2014, a un grupo de pasajeros, compuesto de 15 personas desde la localidad de La Tirana a Iquique a las 17:30, el que llegó en definitiva a las 20:00 horas, trayéndose en una espera de dos horas y media en la intemper

i« ? ,  
)  
/ J L Jo, : ~ . . . . .

**Segundo:** Por su parte la empresa denunciada, por intermedio de su representante expuso, a fs. 23, manifestó que se había provisto de un bus para trasladar a las personas objeto del contrato de transporte, el cual correspondía al del recorrido normal y que debía pasar por la localidad de La Tirana a las 17:36 horas, pero en consideración a las características de los recorridos rurales, donde no existen terminales, los pasajeros toman el bus en cualquier lugar, y a raíz de la gran demanda de ese día, correspondiente a domingo, otras personas se subieron al bus sin boletos ocupando los asientos destinados al grupo de pasajeros que motivan el reclamo. Pese a que el chofer ofreció, como solución al problema de carencia de asientos, llevarlos de pie, lo que no fue aceptado. Por lo anterior la empresa suministró otro vehículo sin costo adicional para trasladar en definitiva al grupo de personas a Iquique. Finalmente señala que los tiempos de respuesta de los servicios fueron mucho menores a los señalados por la denunciante.

**Tercero:** Así las cosas, no existe controversia en los hechos substanciales de la cuestión debatida, ya que ambas partes se encuentran de acuerdo en lo siguiente: a) Existencia de un contrato de transporte; b) El grupo de personas a trasladar desde la Localidad de La Tirana a Iquique, era de 15; c) El horario determinado para recoger a los pasajeros era las 17:36 horas; d) El bus destinado para tomar al grupo de pasajeros era aquel de recorrido normal, el que lo iniciaría en la localidad de Pica y pasaría en el horario fijado por la Tirana para tomar al grupo de pasajeros; e) El bus destinado para el referido transporte no llegó al Poblado de La Tirana, con la capacidad de asientos desocupados para trasladar al grupo de personas que lo esperaban; f) La empresa de transporte, al imponerse del problema, dispuso de un nuevo vehículo de pasajeros para que transportara a los interesados; g) demora en el traslado de los pasajeros a raíz del impase sufrido.

**Cuarto:** Acorde a lo antes mencionado, la cuestión a dilucidar es si, a raíz de los hechos reconocidos por las partes, hubo algún tipo de incumplimiento al contrato de transporte de pasajero celebrado entre la actora y denunciado y, en el evento que hubiere existido, este se debió a un hecho imprevisible e irresistible.

**Quinto:** Así las cosas y considerando lo expuesto por el representante legal de la denunciada, en su declaración de; CIIJ/19, al señalar que la empresa "posee una antigüedad de 25 años de funcionamiento y que no ha tenido ninguna denuncia con anterioridad", además afirma, a fs. 2.2, que el poblado La Tirana "es un lugar con alta afluencia de turistas, lo que se traduce en una alta demanda de pasajes, por esta razón, el bus al llegar a La Tirana y abordar sus pasajeros, comenzó a subirse gente, incluso gente que no tenía pasaje comprado", su Chofer debió haber previsto tales circunstancias con la finalidad de evitar aglomeraciones. Hicieron falta de pechos y j intermedias en viajar y dar prioridad de acceso a la señora y grupo de invitados el día domingo 26 de enero del 2011, por lo que este modo los bochornosos trastornos sufridos por la denunciante, dada su experiencia como empresa de transportes de pasajeros, entre la localidad de Iquique y Iquique, por lo que el hecho denunciado no motivó por un acaso imposible de prever y dado su naturaleza no podría quedar excluido de responsabilidad dentro del ámbito de protección del consumidor.

**Sexto:** Con lo relacionado y declaraciones prestadas por Jcannette Maria Mac-Gujere Pacca, empleada, domiciliada en Av. Dos Oriente N° 4323, Departamento N° 904; Maria Escobar Cary Ljbeda, montepielada, domiciliada en Iquique, Tomás 130n 111d N° 2046; y, Nancy Cristina Zúñiga Pinto, laboreada de ca, 60, domiciliada en Iquique, José rVJiguel Carrera N° 1076, quien se realice en forma un bus de recorrido, de la empresa con tratada, el día de los hechos, no reservó 10,3 asientos necesarios para ser transportados, por lo que tuvieron que esperar la llegada de un bus de reemplazo para ser trasladados a la ciudad de Iquique desde la localidad de Ticana. Acorde a todo lo relacionado queda plenamente acreditado que el servicio contratado fue realizado imperfectamente causando menoscabo a la actora, por lo que debió haber previsto los hechos acaecidos, dada su experiencia en el transporte de pasajeros en la ruta Iquique Pica y viceversa, por lo que esta Magistratura deberá dar lugar a la denuncia ele. Es. 1 Y sancionar prudencialmente a la empresa Transportes Santa Ángela Limitada en conformidad al artículo primero del artículo 24 de la Ley N° 19.496, al no haber

cumplido oportunamente el servicio contratado previamente.

**EN CUANTO A LA ACCION INDEMNIZATORIA DE PERJUICIOS**

**Séptimo:** Respecto de las acciones indemnizatorias, la ley N° 19.496 contempla acción indemnizatoria, consagrada en su artículo 3° letra e) cuya característica fundamental es la de que solo se puede dirigir contra el prestador directo y se funda en la responsabilidad subjetiva del demandado, limitando como limitación el quantum indemnizatorio, pues sólo cubre los perjuicios materiales y morales causados al consumidor dentro de la estricta órbita de la responsabilidad contractual, no pudiéndose hacer efectiva en daños ocasionados con total prescindencia de la acción infraccional incurrida -daños extrínsecos-. De esta forma, sólo se deberán indemnizar los perjuicios que son una consecuencia directa y necesaria del incumplimiento de las precisas y concretas obligaciones que emanan de la ley, pero no aquellos que sólo son una consecuencia más o menos remota y accesoria de los mismos.

**Octavo:** De tal modo, se debe entender por daño emergente como aquel empobrecimiento real o efectivo que sufre en su patrimonio una persona a raíz de haber sido víctima de un daño que le fuera inferido por determinados incumplimientos, por lo que esta Judicatura no dará lugar a la indemnización solicitada por este concepto, por no haberse acreditado adecuadamente el daño emergente, prueba que le correspondió efectuar a la actora.

**Noveno:** 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 determinadas circunstancias producen en el ánimo de una persona, provocando con ello un desmejoramiento en la calidad de su existencia. Tales circunstancias pueden obedecer a diversas causas, materiales o físicas, derivadas de la infracción incurrida a la ley sobre protección a los derechos del consumidor.

Sobre este particular, la demandante civil rindió prueba testimonial de doña Jeannette Maria Mac-Guiere Parra, empleada, domiciliada en Av. Dos Oriente 4823, Departamento N° 904; Maria Estela Gary Úbeda, empleada, domiciliada en Iquique, Tomás Bonilla N° 2016; y, de: doña

~f~\:\lfCY Ccj\_sUna l~vaya ;)into, labores de casa, domicil idda Cl}  
C1:  
I ~li uique, José Mj\_gueJ carrera N° 1026, quienes Jeqa I[Tlc,nLC'  
.:);,~u ramen lados y s Ln lacha s, se (:!ncuen Ira con Les te::; en q Ue Id  
6. /-  
~ actora sufrió una serje de molestias y perturbaciones a rai~  
del incumplimiento de la empresa transportadora, por .Lo que  
este senLenciador valorará prudencialmente su cuanl.ía, en Id  
med i.da que no importe un enr iquecimien to sin causa, pe ro ;~i  
una reparación adecuada a .La desazón y preocupación SUJ.L idd.  
Y Vi sLo además, lo dispuesto en Ja el arlÍ culo :l ü; )O; :~(J  
l e t r e) e); 2 Jo i n e i s o p r j m e r o; 2 4 ° i n c i s o p r i m e r o; ~D0; : )0() 1l;  
58°; y, 61 de la Ley 19.496, Ley 15.231, "obre  
Orqanil'.dCiór} y lü\_cibucion8s de los Juzgados de Poi ;Cid I,ocdl  
y Ley 18.28"1 sobre []rocedimiento y sus posl.cr iores  
modi ficaciones introducidas por la y Ley N° 19.816.

**Declaro:**

**En lo Infraccional**

**A).- l\cójase** la denuncia :inEraccional deducida por doñd Yul iel  
Montserrat Lafue~te Fernández, Chilena, casada, labores de  
casa, Cedula Nacional de Identidad y EO1 Único 'l'::::-ümLdrión"  
9.591.19]-9, domiciliada en Iquiqu(~, cane Juan Mart'inc:;. ||°  
19S1, en contra de sociedad Transportes Santa Ángeld  
L:L,nitacldl, sociedad de su denorminac\_ión, 1<.01 Único Tributari()  
N° "/6.38/860-0, domiciliada en csLa ciudad, cdllc l~éHru.';  
AC(H/a N° 971, representada por don An: onLo l\lessanc:!'((() Napoli,  
Ch i.leno, casa.do, Ingerüero Civil Intonnático, CéduJa Ndc'i OP1cl I  
de idenlidad y Eol Único Tributario -12.836.3l^Ej- ~,  
dom:Lci liado en Iquique, calle ,José Fra~lcisco Vergarél N° J/121 ,  
por infracción a las normas de la Ley "9.496.

**B) .- Cor:denese** de sociedad Transportes Santa Ángela Li mi l\_add,  
representada por don l\ntonio l\lessandro Napoli, ()rnJö~:i yd  
individual-jgado al pago dc una mulla, a beneficio rCiscal, e/c'  
Di e z (n j c) a d e s T r j b I I L a r i e l s M e n s u a l e s , e q u i v a 1 e n l i e e n m o n (' c : I  
corriente nacional al día de su efectivo pago, por lo  
fundamentos escriLos en los considccéldos cuarLo, qu iii o y  
sexLo precedenLes.

**D) .-La multa** deberá ser solucionada en Tesorería Fegj Orla I cl(~  
la Fcplj]~)l ica, dentro de quinto día de notLficada la prc~.,crlle  
s(~nLc~ncia, caso cont.rario, li.brese orden de rec] us ión por  
c]nco [-ines de semanc:., por via de sustitución y dpn,mio e11  
cont r .a de don· l\nton i o Ales sandl'O Napoli., en s u c a l i d a d e l e  
[l~presenLant\_e de la sociedad condenada () de qui en rep n;su}l.c~

sus intereses al momento de hacer efectiva la pena sustitutoria

**En lo Civil**

**E).**- Acójase la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta por doña Yulia Monserrat Lafuente Fernández, ya individualizada, en contra de sociedad TransporLes Santa Ángela Limitada, representada por don Antonio Alessandro Napoli, también ambos individualizados, solo en cuanto se manda pagar a la sociedad demandada a la demandante la suma única y total de cien mil pesos, por los razonamientos escritos en los considerandos séptimo, octavo y noveno precedentes.

**F).**- No se condena a la parte denunciada infraccional y demandada civil por no haber sido totalmente vencida.

**G)** .. Ejecutoriada sea la presente sentencia, remítase copia de ella al Servicio Nacional del Consumidor, Primera Región Tarapacá.

Notifíquese, regístrese y archívese en su oportunidad.

Hecha por el Juez Titular del Tercer Juzgado de Policía Local de Iquique::: E. Ricardo de la Barra Fuenzalida y autorizada por la Sra. Secretaria Abogada doña Jessie A. Giaconi Silva.

IQUIQUE, **Fe' || | 15,**

CERTIFICO: Que, la presente es copia fiel a su original que he tenido a la vista. Doy fe.

Jessie Giaconi Silva  
Secretaria Abogado