



Loncoche, dos de Mayo de dos mil trece.-

Cincuenta y dos



VISTOS Y CONSIDERANDO :

Que a foja 1, rola fotocopia del Pasaje N° 753/90522 para el trayecto entre las ciudades de Loncoche y Villarrica correspondiente al día 4 de Diciembre de 2012, a las 08:01 horas, asiento N° 7, por un valor de \$ 1.200.-

Que a foja 2, corre fotocopia del Formulario Único de Atención de Público de Sernac Facilita correspondiente al Caso N° 6627836 de 20 de Diciembre de 2012, por reclamo de Francesca Sthefanía Leiva Quijada, RUN 18.297.065-4, domiciliada en Loncoche, Pasaje Las Hortencias N° 158, en contra de la Compañía JAC Transportes Limitada, RUT 76.257.230-3, fundada en que el día 3 de Diciembre, le correspondía rendir la prueba PSU en la ciudad de Villarrica, por lo cual compró un pasaje para las 08:01 horas, desde Loncoche a Villarrica y que tomaría en la Garita Norte, situación que quedó estipulada por la cajera de la empresa.- La pasajera llegó con la antelación suficiente y al acercarse el bus le mostró el pasaje para asegurar su parada, pero el bus no se detuvo y la dejó sin viajar y truncó sus posibilidades de estudiar, ya que ese día se tomaba una de las pruebas que era requisito para continuar su proceso académico.- La denunciante solicitó que la empresa le dé una respuesta por escrito y una indemnización por los daños provocados por la irresponsabilidad en el servicio contratado.-

Que a foja 3, rola fotocopia de la Carta al Proveedor de Sernac Facilita N° 6627836 de 20 de Diciembre de 2012, dirigida por dicho Servicio a la Compañía JAC Transportes Limitada en la que notifica el reclamo de la denunciante y le fija un plazo de 10 días hábiles para responder a la consumidora.-

Que a foja 4, corre copia de la carta de 10 de Enero de 2013 del Departamento de Atención al Cliente de la empresa JAC, en la que contesta el reclamo, pide disculpas a la consumidora y anuncia que tomará las medidas para que esta situación no vuelva a ocurrir.- Además ofreció a la consumidora un pasaje ida y regreso, sin costo, entre Villarrica y Loncoche.-

Que a foja 5 y siguientes, rola denuncia por infracción a la Ley N° 19.496, deducida por Francesca Sthefanía Leiva Quijada en contra de la

empresa de Buses JAC representada para estos efectos por la Administradora del local ubicado en calle Balmaceda de Loncoche, fundada en los mismos hechos ya relacionados.- Agregó que no pudo estudiar durante este año y perdió todos los beneficios a que había postulado.- En cuanto a la indemnización de perjuicios solicitó la suma de \$ 4.850.000 o la suma que fije el Tribunal.-

Que a foja 16, compareció Francesca Sthefanía Leiva Quijada, ya individualizada y expuso que ratifica la denuncia ya que el día Domingo 2 de Diciembre de 2012, concurrió a la Agencia de Buses Jac, ubicada en el Rodoviario de esta ciudad para comprar pasajes a Villarrica para los días 3 y 4 de Diciembre ya que debía concurrir a esa ciudad a rendir la P.S.U.- El día Lunes 3, tenía pasaje para las 08:01 horas y esperó el bus en la salida Norte, pero éste pasó por ese lugar con 25 minutos de atraso y el chofer no se detuvo por lo que no pudo viajar y rendir la prueba.- Hizo presente que en el paradero habían mas jóvenes que quedaron en la misma situación.- Acto seguido se dirigió a la Agencia para que le devolvieran el valor del pasaje y la encargada manifestó que el chofer siempre hacía lo mismo.- Agregó que se siente afectada ya que este año no podrá seguir estudiando como lo había planificado y que se había preparado desde Agosto hasta Noviembre del año pasado, en un preuniversitario en la Pontificia de la Universidad Católica de Villarrica, en donde debía pagar los pasajes y la alimentación.- Añadió que se le indemnice por los perjuicios causados en la suma de \$ 4.850.000.-

Que a foja 17, compareció Erika Soledad Rivera Jaramillo, RUN 10.867.484-9, agente comisionista, domiciliada en Loncoche, calle Benjamín Viel N° 748, en su calidad de Jefa de la Oficina de Buses JAC de Loncoche y expuso que el pasaje fue comprado en el Terminal de Loncoche por lo que el pasajero sabía que debía tomar el bus en el Terminal, pero ésta decidió tomarlo en un lugar distinto.- Que el conductor no se detuvo en el paradero norte porque iba completo y, además, el chofer trabaja solo, sin auxiliar por ser un servicio de minibús.- También hizo presente que el sistema no da la opción de paraderos en los servicios de minibús a Villarrica, por lo que el pasajero sabe que si compra pasaje debe tomar el bus en el Terminal y no en otro lugar.- Agregó que la pasajera, ese día, cuando reclamó se le devolvió el



importe del pasaje.- Por último dijo que la empresa no tiene responsabilidad ya que fue la pasajera quién decidió tomar el bus en otro lugar.-

Que a foja 19 y siguiente, corre orden de investigar diligenciada la que, en su parte pertinente, concluyó que no le asiste responsabilidad a la empresa de Buses JAC, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 21 de la Ley N° 19.496, en relación con el artículo 20 del mismo cuerpo legal.- Agregó que ahora la empresa habilitó paradas en distintos lugares con el fin de evitar reclamos y prestar un buen servicio a la comunidad.-

Que a foja 21 y siguiente, rolan Ensayos PSU 2012, de Lenguaje y Comunicación y de Matemática, ambos del Preuniversitario UC.-

Que a foja 23 y siguientes corren Facsímiles de Lenguaje y Comunicación del Preu UC.-

Que a foja 42, rola Certificado Anual de Estudios de la denunciante, otorgado por el Liceo Politécnico Andrés Bello de Loncoche, que acredita que en el año 2012, obtuvo un promedio general de 6,1, una asistencia del 80 % y se licenció de la enseñanza media técnico profesional.-

Que a foja 43, corre Informe Personal de 3° y 4° año medio de la denunciante, otorgado por el mismo Liceo.-

Que a foja 44, rola acta de comparendo de contestación y prueba que se celebró con la sola asistencia de la denunciante y en rebeldía de la denunciada.- La denunciante rindió la documental que obra en autos.-

Que a foja 49, corre Oficio N° 109 de 24 de Abril de 2013, remitido por el Director del DEMRE de la U. de Chile, en que informa que doña Francesca Sthefanía Leiva Quijada, se inscribió en el Proceso de Admisión a las Universidades Chilenas, correspondiente al año académico 2012, no registrando puntaje en las pruebas de selección universitaria, debido a que no se presentó a rendirlas.- Agregó que no se deja constancia ni registro de los motivos por lo cuales los postulantes no se presentan a rendir las pruebas.-

Que a foja 51, se trajeron los autos para resolver.-

Que apreciando los antecedentes allegados al proceso, de acuerdo con las reglas de la sana crítica, el sentenciador llegó a la convicción, fuera de toda duda razonable, que la denunciante, doña Francesca Sthefanía Leiva

Quijada, logró acreditar la existencia de los hechos en que funda su denuncia de foja 5 y siguientes.-

Que, consecuente con lo anterior y teniendo en consideración que el artículo 1º N° 1 de la Ley N° 19.496, expresamente prescribe que para los efectos de esta ley se entenderá por : “consumidores o usuarios : las personas naturales o jurídicas que, en virtud de cualquier acto jurídico oneroso, adquieren, utilizan o disfrutan, como destinatarios finales, bienes o servicios”.-

Que a juicio del sentenciador, al tenor de la referida definición legal, aparece de manifiesto que la denunciante Francesca Sthefania Leiva Quijada, tiene la calidad de consumidora, por ser la destinataria final del servicio que le fue negado injustificadamente, ya que había adquirido con antelación el pasaje en la Agencia comercial de la denunciada.-

Que, a su vez, de acuerdo al artículo 3º letras a) y e) de la Ley N° 19.496, son derechos y deberes básicos del consumidor : “la libre elección de bien o servicio” y “el derecho a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor, y el deber de accionar de acuerdo a los medios que la ley le franquea”, respectivamente.-

Que el artículo 12 del mencionado cuerpo legal prescribe que “todo proveedor de bienes o servicios estará a obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio”.-

Que el artículo 13 de la mencionada ley establece que “los proveedores no podrán negar injustificadamente la venta de bienes o la prestación de servicios comprendidos en sus respectivos giros en las condiciones ofrecidas”.-

Que el artículo 23 de dicha ley prescribe que comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias del respectivo servicio.-



X

Que, en la especie, consta que la denunciada se negó injustificadamente a prestar el servicio de transportar a la denunciante desde la Garita Norte ubicada en la salida a Afquintúe de esta ciudad de Loncoche hacia Villarrica, el día 4 de Diciembre de 2012, en el minibus de 08:01 horas, que no se detuvo en dicha Garita para que ésta subiera al referido medio transporte, a pesar que había comprado el pasaje correspondiente, con la antelación debida.-

Que la referida negación en la prestación del servicio de transporte, trajo como consecuencia que la denunciante y consumidora se viera en la imposibilidad de viajar hacia la ciudad de Villarrica, con el fin de rendir la prueba de selección universitaria PSU, fijada para el día 4 de Diciembre de 2012.-

Que, asimismo, dicha negación en la prestación del servicio de transporte, trajo como consecuencia que la denunciante y consumidora, en el evento de haber obtenido el puntaje requerido, se viera en la imposibilidad de ingresar a la universidad en el año académico 2013, con lo que se le causó un perjuicio que debe ser indemnizado.-

Que, consecuente con lo anterior, el sentenciador acogerá la denuncia de autos y sancionará a la denunciada por la negación injustificada en la prestación del servicio de transporte, previamente convenido entre las partes hecho que, a juicio del sentenciador, infringe las normas de la Ley del Consumidor.-

Que el artículo 24 de la citada Ley, dispone que "las infracciones serán sancionadas con multa de hasta **50 unidades tributarias mensuales**, si no tuvieren señalada una sanción diferente".-

Que en consideración a que la denunciada reembolsó a la consumidora el valor del pasaje de Loncoche a Villarrica, correspondiente al día 4 de Diciembre de 2012, en el minibus de las 08:01 horas, que ésta había adquirido y pagado con antelación, para la prestación del servicio de ser transportada entre dichas ciudades, el Tribunal le aplicará una sanción **moderada**.-

Que, por otro lado, el sentenciador fijará prudencialmente el monto de la indemnización de perjuicios solicitada por la denunciante y

consumidora, de acuerdo al mérito de autos e incluirá en ella tanto el daño emergente como moral.-

Y vistos, además, las facultades que confieren las Leyes N° 15.231 y 18.287 y apreciando los antecedentes de acuerdo con las reglas de la sana crítica, como lo faculta el artículo 14 de este último cuerpo legal, **SE DECLARA :**

1º.- Que **HA LUGAR** a la denuncia por infracción a la Ley N° 19.496, deducida a foja 5 y siguientes, por **Francesca Sthefanía Leiva Quijada**, en contra de "**COMPAÑÍA JAC TRANSPORTES LIMITADA**" RUT 76.257.230-3, representada para estos efectos por la Encargada de la Agencia de Buses JAC de Loncoche, doña **ERIKA SOLEDAD RIVERA JARAMILLO**, ambas ya individualizadas, a pagar una multa a beneficio municipal ascendente a **CINCO UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES**, por la negación injustificada en la prestación del servicio de transporte, previamente convenido con la denunciante, hecho ocurrido el día 4 de Diciembre de 2012, a las 08:01 horas, en la Garita Norte ubicada en la salida a Afquintúe de esta ciudad y comuna de Loncoche.-

Si la denunciada no paga la multa dentro de plazo legal, despáchese la correspondiente orden de reclusión nocturna en contra de su representante legal.-

2º.- Que se **ACOGE** la demanda civil de indemnización de perjuicios, deducida a foja 5 y siguientes, por doña **FRANCESCA STHEFANÍA LEIVA QUIJADA**, en contra de la demandada, la "**COMPAÑÍA JAC TRANSPORTES LIMITADA**", representada para estos efectos por doña **ERIKA SOLEDAD RIVERA JARAMILLO**, ambas ya individualizadas, solo en cuanto se le **CONDENA** a pagar a la actora, por concepto de indemnización de perjuicios, la suma única y total de \$ **2.000.000.-**

3º.- Que la referida suma deberá pagarse reajustada conforme a la variación del Índice de Precios al Consumidor, entre la fecha en que se causaron los daños y la del pago efectivo de los mismos, sirviendo de base para este cálculo el índice del día 1 de Diciembre de 2012 y el del último día del mes inmediatamente anterior a la fecha del pago efectivo, con más



cincuenta y cinco. ---SS.

intereses corrientes desde la fecha de la notificación de la demanda y la de su pago efectivo, según liquidación que deberá practicar la Srta. Secretaria del Tribunal.-

4°.- Que se **CONDENA** a la denunciada y demandada a pagar las costas de la causa.-

Notifíquese por cédula y ejecutoriada, archívese.-

Rol N° 66.318.-

Resolvió don **CARLOS BARRÍA AGUILAR**, Juez Titular del Juzgado de Policía Local de Loncoche.- Autoriza doña **PAMELA SANDRA PINEDA ARRIAGADA**, Secretaria Titular.-

