



Loncoche, treinta de Enero de dos mil catorce.-

VISTOS Y CONSIDERANDO :

Que a foja 1 y siguiente, rola el Parte N° 01011 de 25 de Octubre de 2013, cursado por Carabineros de Loncoche, que da cuenta de infracción a la Ley de Protección al Consumidor, según denuncia formulada por **PAMELA ALEJANDRA PÉREZ QUEUPUNAHUEL**, RUN 15.252.954-6, empleada, domiciliada en Loncoche, Pasaje Lautaro N° 926, Población Los Araucanos, quién expuso que el día 22 de Octubre, a las 15:00 horas, su pareja José Francisco Gutiérrez Pardo, RUN 9.166.467-4, de su mismo domicilio, concurrió a la Agencia de Buses TUR BUS, ubicada en el Rodoviario de Loncoche, donde compró un pasaje con destino a Santiago, por la suma de \$ 16.200, para lo cual debía abordar un bus CóndorBus, a las 22:55 horas, en el Terminal de Temuco.- Agregó que su pareja llegó a las 22:00 horas y esperó el bus que lo trasladaría a Santiago y las 22:30 horas, concurrió a la agencia, pero se encontraba cerrada, por lo que tuvo que comprar otro pasaje, porque al día siguiente debía trabajar.- Añadió que el 24 de Octubre, la denunciante concurrió a la agencia TUR BUS de Loncoche, pero no se pudo entrevistar con la encargada y desde Temuco le informaron que el bus había cumplido con su horario, pero que a última hora habían cambiado la máquina "CondorBus" por otra con logo "Flota Barrios", lo que no fue informado a los usuarios.-

Que a foja 3 y 9 y siguientes, corren pasajes acompañados por la denunciante.-

Que a foja 8 compareció la denunciante Pamela Alejandra Pérez Queupunahuel, ya individualizada, quién ratificó su denuncia y solicitó que la empresa denunciada la indemnice reembolsándole todos sus gastos por los pasajes que tuvo que comprar.-

Que a foja 18 y siguiente, rola orden de investigar diligenciada la que, en su parte pertinente, concluyó que la empresa TUR BUS tiene responsabilidad porque a última hora cambió el bus "Cóndorbus" por otro con logo "Flota Barrios", sin avisar a los pasajeros, que para poder viajar, debieron comprar otro pasaje en otras empresas.-

Que a foja 20, compareció Erika Soledad Rivera Jaramillo, RUN 10.867.484-9, profesora, domiciliada en Loncoche, Terminal Rodoviario, quién expuso que está a cargo de la Oficina de TUR BUS en Loncoche y que es efectivo que la pareja de la denunciante compró un pasaje para viajar a Santiago y que en Temuco cambiaron de máquina e ignora el motivo por lo que no se avisó a los pasajeros.- Agregó que la empresa está dispuesta a devolver el valor del pasaje, previa autorización de su superior.-

Que a foja 21, rola acta del comparendo de contestación, avenimiento y prueba que se celebró con la asistencia de ambas partes, las que llegaron a un avenimiento en cuya virtud la denunciada indemnizó a la denunciante en la suma única y total de \$ 40.000, que se pagó en el acto, en dinero efectivo, a entera conformidad de la denunciante.- El Tribunal aprobó el avenimiento en todo cuanto no fuere contrario a derecho y en lo infraccional, quedó de resolver.-

Que a foja 23, se trajeron los autos para dictar sentencia.-

Que apreciando los antecedentes allegados al proceso, de acuerdo con las reglas de la sana crítica 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 pareja de la denunciante, José Francisco Gutiérrez Pardo, tiene la calidad de consumidor, por ser el destinatario 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.-

Que, en la especie, consta que la denunciada se negó injustificadamente a prestar el servicio de transportar a la pareja de la denunciante desde la ciudad de Temuco a Santiago, en el bus de las 22:55 horas, a pesar que éste había comprado el pasaje correspondiente, con la antelación debida.-

Que, consecuente con lo anterior, el sentenciador acogerá la denuncia de autos y sancionará a la denunciada por 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 indemnizó a la consumidora con la suma de \$ 40.000, como consta a foja 21, el Tribunal le aplicará una **sanción moderada**.-

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:**

Que **SE CONDENA** a la empresa de buses "TUR BUS", representada para estos efectos por la Encargada de la Agencia de Loncoche, doña **ERIKA SOLEDAD RIVERA JARAMILLO**, ya individualizada, a pagar una multa **moderada** a beneficio municipal ascendente a **UNA Y MEDIA UNIDAD TRIBUTARIA MENSUAL**, por la negación injustificada en la prestación del servicio de transporte, previamente convenido con la pareja de la denunciante, que debía viajar a Santiago el día 20 de Octubre de 2013, a las 22:55: horas y que a última hora se reemplazó el bus, sin informar a los pasajeros, quienes se vieron imposibilitados de viajar.-

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

Notifíquese y ejecutoriada archívese.-

Rol N° 68.151.-

Resolvió don **CARLOS BARRÍA AGUILAR**, Juez Titular del Juzgado de Policía Local de Loncoche.- Autoriza doña **MARIBEL CAMPOS SÁNCHEZ**, Secretaria Titular.-

LONCOCHE, a tres de Febrero
de diez mil. Catónce, notificó la resolución
que antecede a doña Erika Soledad Rivera Jaramillo
por esta cédula N° 231.

Amf

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

REGISTRO DE SENTENCIAS
12 ENE. 2015
REGION DE LA RAUCANIA