

FREIRE, treinta de Mayo del año dos mil quince.-

VISTOS:

A fojas 1 y siguientes, rolan querrela infraccional de la Ley N°19.496 y demanda civil de indemnización de perjuicios, interpuestas por doña **PATRICIA GONZÁLEZ ARRIAGADA**, en contra de **BUSES JET SUR**, representada por su Jefa de Agencia de Villarrica doña Alejandra Coronado, señalando que con fecha 1° de Octubre del año 2014, compró un pasaje con destino a Santiago, abordando el bus en el paradero Puquereo, kilómetro 27 camino Freire a Villarrica. El boleto tiene el N°549743, asiento 51, con salida a las 21,30 horas, Ticket del maletero N°0410100. Siendo aproximadamente las 5,30 horas, a la altura de Curicó, el bus chocó por la parte trasera a un camión tolva, cayendo los dos a un barranco, donde los pasajeros fueron rescatados por bomberos y por los mismos pasajeros. Aquellos que sufrieron lesiones menores fueron trasladados a Santiago en distintos buses que transitaban por el sector, y la querellante lo pudo hacer recién a las 7,30 horas, sin lograr recuperar su equipaje, y según el auxiliar del bus ello debía ocurrir en las oficinas de la empresa en Santiago, cuando se lo comunicaran telefónicamente, lo que nunca ocurrió no obstante haber llamado a las oficinas de la empresa en Santiago en siete oportunidades, y en la última de ellas señalaron que la maleta se había extraviado. Durante todo ese tiempo debió aumentar o alargar su estadía en Santiago, adquiriendo ropa y remedios, y además realizando trámites y consultas al médico todo lo cual la perjudicó enormemente, existiendo un gasto adicional no contemplado, que la empresa debe indemnizar.-

A fojas 67 rola ticket del pasaje.-

A fojas 11 se notificó la querrela y demanda civil por cédula, a doña **ALEJANDRA CORONADO CASTRO**, en su carácter de Jefa de la Agencia Villarrica de la empresa Buses Jet-Sur.-

De fojas 13 a 15 rolan fotografías de los vehículos involucrados en el accidente y en especial del bus.-

De fojas 16 a fojas 20 rolan informes médicos y gastos médicos en que debió incurrir la querellante con ocasión del accidente.-

A fojas 21 y siguientes, rola comparendo de contestación, prueba y avenimiento, con la presencia de la abogada de la querellante y demandante civil doña **ELIANA CID SANDOVAL** y en rebeldía de la parte querellada y demandada civil.- La parte querellante y demandante civil ratifica en todas sus partes la querella y demanda civil, y solicita se dé lugar a ellas, con costas.- El Tribunal tuvo por contestadas la querella y demanda civil, en rebeldía de la parte querellada y demandada civil.-

A fojas 23 se llamó a las partes para oír sentencia.

CONSIDERANDO:

1º) Que mediante la querella de autos se da cuenta del accidente sufrido por el bus de la empresa Buses Jet-Sur, el día 1º de Octubre del año 2014, el cual chocó con un camión tolva a la altura de Curicó, cuando viajaba desde Villarrica a Santiago, estando entre los pasajeros, con destino a la segunda ciudad nombrada la querellante **PATRICIA GONZÁLEZ ARRIAGADA**, la cual en su presentación al Tribunal detalla minuciosamente lo ocurrido, y aporta pruebas documentales para acreditar los fundamentos de la querella.-

2º) Que en virtud de los antecedentes señalados en la querella, además de los documentos acompañados, se encuentra acreditado que el día 1º de Octubre del año 2014, un bus de la empresa Buses Jet-Sur, que se dirigía desde Villarrica a Santiago, a la altura de Curico, colisionó con un camión tolva detenido en la berma, causando lesiones a varios pasajeros, siendo trasladados los que tenían menos de ellas, entre los cuales se encontraba la querellante, en otros buses. Que, no obstante las múltiples gestiones efectuadas, en definitiva la empresa Buses Jet-Sur, se había limitado a señalar que el equipaje de ella se había extraviado, y durante el mayor tiempo que permaneció en Santiago, debió incurrir en gastos para adquirir ropa, remedios, y pagar consultas y exámenes médicos, todo lo cual se encuentra acreditado e autos, con los documentos acompañados.-

3) De conformidad con lo dispuesto en el artículo 14 de la Ley N°18.287, el juez aprecia la prueba y antecedentes de la causa, de acuerdo con las reglas de la sana crítica y del mismo modo aprecia la denuncia formulada por un carabinero. Las reglas de la

sana crítica son las de la lógica y el sentido común. Para otros la sana crítica es la que nos conduce al descubrimiento de la verdad por los medios que aconsejan la razón y el criterio racional, puesto en juicio. Es el análisis hecho en forma sincera y exenta de malicia de las opiniones expuestas acerca de cualquier asunto, tratándose por ende de un proceso intelectual interno y subjetivo en que se analiza una opinión expuesta por otro, o sea es una materia esencialmente de apreciación y por lo mismo de hecho, cuya estimación corresponde exclusiva o privativamente al juez. De los documentos acompañados, se desprende en forma inequívoca que la responsabilidad como autor de la contravención recaerá, exclusivamente, sobre la empresa de transportes **BUSES JET SUR**, la cual habiendo tenido participación en un accidente en el cual, incluso, aparentemente tiene responsabilidad, no ha dado respuesta a las peticiones de la querellante en orden a que se le restituya o devuelva su equipaje. La Ley N°19.496 establece una relación de consumo en el mercado, entre proveedor y consumidor, siendo la empresa querellada un proveedor de la Ley del Consumidor, y la querellante un consumidor final, siendo obligación de dicho proveedor respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiera ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio. La misma ley dispone que comete infracción a sus disposiciones, 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, identidades, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio, ya que en éste caso, la empresa querellada ha incurrido en infracción a la referida norma, por cuanto con su actuar negligente, ha producido un menoscabo evidente en la querellante, sin tener intención alguna de reparar el daño causado por un mal servicio, como lo fue el incumplimiento grave del contrato, no cumpliendo con lo ofrecido, como lo es la seguridad en el traslado del equipaje.

7º) Que doña **PATRICIA GONZÁLEZ ARRIAGADA**, interpone demanda civil de indemnización de perjuicios contra **BUSES JET SUR**, representada para estos efectos por doña **ALEJANDRA CORONADO CARRASCO**, ya individualizadas, por haber vulnerado los artículos 12 y 23 de la Ley de Protección de los Derechos de Los

Consumidores, N°19.496, a fin sea condenada a pagar las sumas que se indican: 1) \$500.000 como daño emergente, que corresponde a pérdida del equipaje; 2) \$2.000.000 por daño moral.-

8º) Que) habiéndose establecido, en opinión del sentenciador, la responsabilidad infraccional de **BUSES JET SUR**, según se expresa en el considerando 6º precedente de éste fallo, preciso y útil es señalar que la infracción cometida, cobra el carácter de un cuasidelito que en su aspecto civil genera la obligación de reparar el daño causado. Es así como el artículo 2314 del Código Civil expresa que "*el que ha cometido delito o cuasidelito que ha inferido daño a otro, es obligado a la indemnización, sin perjuicio de la pena que le impongan las leyes por el delito o cuasidelito*". A su vez el artículo 2329 del ya señalado cuerpo legal preceptúa que "*por regla general todo daño que pueda imputarse a malicia o negligencia de otra persona, debe ser reparado por ésta*".

9) En relación al **daño moral**, que la negligente actitud de la empresa demandada ha causado a la demandante civil, preciso es señalar que en virtud del mandato del artículo 2329 del Código Civil, en orden a que todo daño sea indemnizado, la jurisprudencia nacional a comienzos del siglo XX empieza a pronunciarse en sentencias que acogen la reparación del **daño moral**. Así, en virtud de esta disposición, se crea y desarrolla toda una doctrina en atención a su concepto, reparación y extensión. Este proceso evolutivo ha sido una constante durante los últimos años. El concepto de daño moral se fundamenta en el sufrimiento, en el trastorno psicológico, en fin, en la afectación espiritual. Parte de la doctrina estima que el daño moral se agota en el ámbito de la personalidad, que se limita al deterioro de los sentimientos sin ninguna consecuencia pecuniaria; lo cierto es, sin embargo, que debe reconocerse que en la actualidad, la dogmática jurídica reconoce lo que se denomina **daño moral puro** y **daño moral con consecuencias patrimoniales**, que deben indemnizarse. Este es un tema de por sí complejo, ya que un daño, para ser indemnizable, debe ser siempre real y cierto. En tal sentido, la indemnización del daño moral se torna una tarea compleja, ya que al tratarse de un daño impalpable, su determinación resulta difícil, y más aún, su cuantificación, por lo que debe evaluarse prudencialmente por los tribunales,. A

mayor abundamiento el artículo 3º letra e) de la Ley N°19.496 dispone expresamente que son derechos y deberes básicos del consumidor 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 franquea.- En autos se ha acreditado que la querellante debió permanecer en Santiago más allá del tiempo programado, pagar consultas médicas, adquirir medicamentos, y por cierto debió comprar ropa o vestimentas, ya que estas estaban en el equipaje no recuperado. Ello implica, necesariamente, un daño psicológico, un trastorno en sus actividades diarias, la angustia e incomodidades que generó la actuación de la empresa, la que no hizo gestión alguna para mitigar la situación, sino por el contrario se limitó a señalar que demandara en los tribunales el cumplimiento de una obligación que a ella correspondía, lo que evidentemente amerita que la empresa demandada deba resarcir estos perjuicios.- Existe un daño imputable a culpa de ella, de manera tal que concurre uno de los elementos que debe acreditarse para la procedencia de la indemnización por responsabilidad extracontractual.

10) Que el sentenciador tomará en consideración para los efectos de determinar el monto a cancelar por concepto de daño emergente, la suma señalada por la demandante, ascendente a \$500.000.

11º) Que se dará lugar a la demanda por daño moral, daño que el sentenciador regula, prudencialmente, en la suma de \$800.000.-

12) Que se dará lugar a la demanda en cuanto solicita la devolución del dinero pagado, o el cambio del producto, esto es, del pasaje.-

13) Que se dará lugar al reajuste solicitado en la demanda, siendo dicho reajuste del 100% de la variación que haya experimentado el Índice de Precios al Consumidor (IPC), según las cifras oficiales que suministre la Dirección General de Estadísticas y Censos, por el período comprendido entre el mes en que se produjo el accidente y el mes anterior al del pago efectivo.

14º) Que se dará lugar al pago de interés en la forma solicitada, calculado sobre las sumas reajustadas en la forma señalada en el considerando anterior.

Y VISTOS ADEMÁS, lo dispuesto en los artículos 1, 2, 12, 23, 24, 50 y siguientes de la Ley N°19.496; artículos 1, 7, 8, 9, y 14 y siguientes de la Ley N°18.287; art.12 y siguientes de la Ley N°15.231; y artículos 2314 y siguientes del Código Civil, **SE DECLARA:**

A) Que se condena a **BUSES JET SUR**, representada por doña **ALEJANDRA CORONADO CARRASCO**, como autora de infracciones a las disposiciones ya señaladas de la Ley N°19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, a cancelar una multa ascendente a la suma de 10 Unidades Tributarias Mensuales.-

B) Que ha lugar a la demanda de indemnización de perjuicios deducida contra **BUSES JET SUR**, representada por doña **ALEJANDRA CORONADO CARRASCO**, en cuanto se le condena, a pagar a la demandante la suma de \$1.300.000, desglosados en \$500.000 por concepto de daño emergente, y \$800.000 por concepto de daño moral.-

C) Que la indemnización señalada precedentemente deberá reajustarse y ganar los intereses que se señalan y por el período que se indica en los considerandos N°13 y 14 de la presente sentencia, según cálculo que se practicará en su oportunidad por el señor Secretario del Tribunal.

D) Que se condena a la empresa querellada y demandada civil, a pagar las costas de la causa.

Si la infractora no pagare la multa determinada en ésta sentencia, dentro de quinto día contados desde su notificación, su representante legal sufrirá por vía de sustitución y apremio, reclusión nocturna por el tiempo que corresponda, que no podrá exceder de quince noches, todo ello de conformidad con lo prescrito en el artículo 23 de la Ley N°18.287.

Anótese, notifíquese, cúmplase y archívese en su oportunidad..

Remítase, una vez ejecutoriada, copia autorizada de esta sentencia al Servicio Nacional del Consumidor.-



A circular stamp from the 'JUZGADO DE POLICIA LOCAL' in 'FREIRE', with 'JUEZ' in the center. To the right is a handwritten signature in black ink.

Dictada por don **MIGUEL DEL PRADO RIBERA**, Juez Titular del Juzgado de Policía

Local de Freire.



A circular stamp from the 'JUZGADO DE POLICIA LOCAL' in 'FREIRE', with 'SECRETARIO' in the center. To the right is a handwritten signature in black ink.

REGISTRO DE SENTENCIAS
10 JUN. 2015
REGION DE LA ARAUCANIA