

Galama a diecisiete de junio de mil quince.

VISTOS:

1.- Que, a fojas 04, rola denuncia y demanda de indemnización por infracción a la Ley que Protege los Derechos de los Consumidores, interpuesta por doña PATRICIA OLGA ROJAS RAMOS, chilena, casada, labores de casa, cedula de identidad N°9.643.044-2, domiciliada en Pasaje Valdivia N°1231, depto.12 Ampliación Pacifico de Arica, en contra del proveedor BUSES EXPRESO NORTE, Rut N° 78.392.490-0, representada por don PATRICIO HERNAN VELIZ MARIN, cedula de identidad N°7.373.808-3, en su calidad de jefe de sucursal Calama, todos con domicilio en Santa María N° 1931 de Calama, basado en los siguientes argumentos de hecho y derecho: con fecha 28 de enero de 2015, la actora viaja desde la ciudad de La Serena hacia Calama, embarcándose en el terminal rodoyuario de La Serena, en el bus N°163, su equipaje estaba compuesto por una bolsa matutera pequeña y una maleta grande con ruedas, color negro, siendo recepcionada por el auxiliar JOSE CARNEIRO RAMOS, cedula de identidad N°18.553.015-9, quien a cambio le entrego los tickets N°203495 y 203494. Llegando a destino a la ciudad de Calama, el día jueves 29 de enero del 2015, a las 10:30 horas aproximadamente, le solicito al auxiliar bajar en la subagencia ubicada en Avenida Bernardo O'Higgins, el auxiliar de viaje don José Carneiro, al retirar su equipaje primero le entrego la bolsa matutera que correspondía al ticket N°203495, que recepciono sin inconveniente alguno, después de buscar por un momento la maleta a la cual correspondía el ticket N°203494 se percata que no estaba. Al enterarse de que no se encontraba su maleta, pidió que la llevaran al terminal de Expreso Norte ubicado en calle Santa María N° 1931, llegando aproximadamente a las 10:45 horas, constatando que ya no se encontraba su maleta, pues todos los pasajeros recibieron sus respectivos equipajes que iban en el maletero, se dirige a conversar con la secretaria para explicarle la situación, quien de mala forma, quien señala que ella no podía darle ninguna solución, ya que cumplía solamente funciones de vender pasajes a las 13:05, luego el encargado don PATRICIO VELIZ, que la recibió en una pequeña oficina, quien se disculpó por la situación señala que deberían esperar a que algún pasajero se comunicara con la agencia, para comunicar que se le habría entregado o tomado una maleta equivocada y que podría ser de su propiedad y en caso contrario podría haber una retribución económica de aproximadamente \$120.000.-, pero que eso se determinaría en un plazo que el desconocía. Al escuchar esa respuesta pidió hablar con el gerente, comunicándose vía celular a Santiago con el Sr. JORGE LUIS LISBOA LINEROS, cedula de identidad N°7.570.004-4, quien responde que debía llevar un listado del contenido de la maleta y el avalúo estimado

03 de febrero se le
Sec. ar. ESOP
FIEL A SU PARISNAI

daría una respuesta del valor de la indemnización por el extravío de la misma. El mismo día 29 de enero alrededor de las 19:00 horas presento lo solicitado por don JORGE LISBOA, en la ventanilla de venta de pasajes del terminal de buses expreso Norte de Calama quedándose con la copia del listado con timbre de recepción, el día martes 03 de febrero, llamo al Sr. PATRICIO VELIZ, quien le respondió que no le había llegado ninguna solución y que debía comunicarse con el gerente don JORGE LISBOA, no obteniendo respuesta por su parte. La situación descrita vulnera los derechos establecidos en la Ley N°19.496, en sus artículos 2 letra a), 12 y 23, solicita condenar al proveedor al máximo de las multas señaladas en el art 2 de la ley 19.496. En otro sí, interpone demanda de indemnización de perjuicios en contra de BUSES EXPRESO NORTE, Rut N°78.392.490-0, representada por don PATRICIO HERNAN VELIZ MARIN, cedula de identidad N°7.373.808-3, en virtud de los fundamentos de hecho y derecho expresado en la querrela infraccional, solicita se declare la responsabilidad de la demandada respecto de los hechos que fundan la demanda, en virtud de tal responsabilidad se le condene a pagar por concepto de daño emergente la suma de \$779.690.- (*setecientos setenta y nueve mil seiscientos noventa pesos*), y la suma de \$2.000.000.- (*dos millones de pesos*), por concepto de daño moral, con expresa condénación en costas.

2.- Que, a fojas 22, con fecha 12 de mayo de 2015, se lleva a efecto la audiencia de autos con la asistencia de la parte denunciante y demandante civil el abogado don JOSE AVENDAÑO SALAZAR, y por la parte querrelada y demandada civil de BUSES EXPRESO NORTE, don PATRICIO HERNAN VELIZ MARIN, ya individualizado. La parte denunciante y demandante civil viene en ratificar la denuncia y demanda en todas sus partes con costas. La parte querrelada y demandada civil viene en contestar señalando que la señora Patricia Rojas, quedo en enviar un correo dentro de los 5 días siguientes al gerente de la empresa en Santiago, pero el correo nunca llegó, posteriormente el día jueves fue notificado de la demanda. Además agrega que las personas al momento de que ellos traen cosas de valor tienen que informar y declararlas a través del Art.70 D.S.212 de 1992 y acompañar boletas y facturas, cosa que la señora Patricia no informó ni declaro, siendo su responsabilidad hacerlo. Además agrega que los valores que ella está cobrando no se ajustan a la realidad, además dice que paso verguenza e incomodidades lo cual no es efectivo, ya que la hizo pasar a la oficina y no la hizo pasar verguenzas, bochornos ni incomodidades, ya que la hizo hablar inmediatamente con el gerente y exponer su problema, ella se llevó el teléfono del gerente. Las persortas del bus reconocieron su error y pidieron las disculpas del caso, además delante de ella se llama a más de 10 personas para saber si ellos tenían su maleta, esto con el listado de pasajes que se tenían en ese momento. Llamadas las partes a conciliación esta se produce iniciándose la causa a

prueba. La parte denunciante y demandante viene en ratificar los documentos acompañados a fojas 1 a 3 inclusive, y vienen en acompañar los siguientes documentos: 1.- Parte N°1067 efectuado en Carabineros de Chile con fecha 29 de enero de 2015 Y copia del ticket de la maleta extraviada de la demandante, 2.- Pasaje de la demandante en la cual consta haber tomado el bus expreso norte de La Serena a Calama, de fecha 28 de febrero de 2015, 3.- Parte denuncia ingresa a la fiscalía.-de Calama -de fecha 29 de enero de 2015 Y documento extendido con fecha 10 de marzo de 2015 por la fiscalía local de Calama, 4.- Carta de fecha 29 de enero de 2015 enviada por la demandante al señor Jorge Lisboa gerente expreso norte en la cual indica los hechos acaecidos respecto al extravío de su maleta y algunas especies que ella contenía, 5.- Informe psicológico emitido por la psicóloga Sandra Ceura Vitalich, 6.- Dos tickets que se le entregó a la demandante uno correspondiente a la maleta y otro correspondiente a una bolsa matutera. La parte querrelada y demanda viene en acompañar hoja de talonario N°4801, donde las personas tienen la obligación de declarar especies de valor. La parte denunciante y demandante civil rinde testimonial compareciendo doña JUANA DEL CARMEN ROJAS RAMOS, cedula de identidad N°10.249.634-5, chilena, casada, secretaria, domiciliada en Pasaje Larache N°480, Villa San Rafael, Calama, quien juramentada en forma legal expone: su hermana Patricia Rojas, tomo el bus expreso norte desde la Serena el día 28 de enero de 2015, en la tarde a Calama, llego el día 29 de enero de 2015, se iba a bajar en la sub agencia de la Av. O'Higgins, y ahí pidió su equipaje al auxiliar, ahí el joven se percató que la maleta no estaba y ella pidió ser llevada a la agencia que tiene aquí en Calama. Ahí ella hablo con la secretaria y explico lo sucedido que su maleta faltaba, paso un mal rato por que la secretaria la atendió muy mal, el encargado dio las excusas por la secretaria y ahí dijo que tenían que llamar a todos los pasajeros si se habían llevado la maleta en forma equivocada para que la devolvieran, ahí interrumpió porque él decía que le podía pagar \$120.000 y que se demoraban por lo que pidió hablar con el gerente de Santiago quien pido se le hiciera una carta enumerando todo lo que traía y que daban una solución para la semana siguiente, llevaron la carta el mismo día, después su hermana llamo y el encargado no le dio ninguna respuesta y que la solución pasaba por Santiago. La parte querrelada y demandada civil no rinde testimonial.

CONSIDERANDO:

EN CUANTO A LO INFRACCIONAL:

Primero: Que, se ha presentado denuncia por infracción a la Ley 19.496, en contra de BUSES EXPRESO NORTE, por cuanto esta última no habría dado incumplimiento en su obligación como proveedor actuando con negligencia al extraviar el equipaje de la pasajera, perjudicando así a la persona del actor, por lo tanto constituye una infracción a la ley

Juzgado de Policía Local
Calama

19.496 en sus artículos 3 letra d) y e), 12, 23, del mismo cuerpo legal. Solicita que se condene a la contraria al máximo de las multas señaladas en la ley 19.496, con costas.

Segundo: Que, para acreditar los hechos de la denuncia rol documental de fojas 1 a 3 y 10 a 18, en la cual consta el hecho de que la actora realizó la compra del pasaje y entrega de equipaje al momento de realizar el viaje en el bus n°163 de la empresa Expreso Norte desde la ciudad de La Serena a Calama con fecha 28 de enero de 2015, sin que la denunciada cumpliera con devolver el equipaje al momento de llegar el bus a su destino.

Tercero: Que, los antecedentes de la causa, apreciados conforme a las reglas de la sana crítica, según lo autoriza el art. 14 de la ley 18.287, aplicable a estos autos conforme lo dispone el art. 50 B) de la Ley 19:496, permite a este tribunal concluir: Que conforme a la prueba reseñada, se ha incurrido en infracción por parte del proveedor BUSES EXPRESO NORTE, por cuanto este no cumplió en integridad con la prestación del servicio de transporte extraviando el equipaje de la pasajera, no entregando respuesta al actora tendiente a solucionar esta situación.

Cuarto: Que, habiéndose constatado la infracción y habiéndose establecido la existencia de una negligencia por parte del proveedor BUSES EXPRESO NORTE. Se ACOGE la denuncia infraccional en estos autos y se le condena a pagar una multa de 5 unidades tributarias mensuales.

EN CUANTO ALO CIVIL:

Quinto: Que, se ha presentado demanda civil por doña PATRICIA OLGA ROJAS RAMOS, ya individualizada, en contra del proveedor BUSES EXPRESO NORTE, solicitando el pago de las siguientes sumas por concepto indemnizatorio: la suma de \$779.690.-(setecientos setenta y nueve mil seiscientos noventa pesos), por concepto de daño Emergente y la suma de \$2.000.000.-(dos millones de pesos), por concepto de daño moral.

Sexto: Que, el tribunal dará lugar a lo solicitado por concepto de responsabilidad civil, regulándolo de la siguiente manera toda vez que en estos autos se ha establecido la existencia de daños derivados del incumplimiento del proveedor, y por lo demás concuerda con las circunstancias de autos, donde se ha probado claramente que la demandada no realiza la entrega del equipaje de la actora al momento de llegar a destino, por lo que se fijara por concepto de daño emergente la suma de \$200.000.- (doscientos mil pesos), y por concepto de daño moral la suma de \$150.000.- (quinientos mil pesos).

ts.cr' .fi:J~::~
JUZGADO LOCAL

ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL

Séptimo: Que, teniendo motivos plausibles para litigar cada parte pague sus costas.

Por estas consideraciones y visto además lo dispuesto en los artículos 1º; 14; 15; 17 inciso 2º, 23, 24 de la ley 18.287; 3º letra d), 12, 23, 25 de la ley 19.496 y artículo 50 y siguientes del mismo cuerpo legal y 2314 del Código Civil, SE DECLARA:

I. Que, se Acoge la acción infraccional interpuesta por doña PATRICIA OLGA ROJAS RAMOS, ya individualizada, en contra de la empresa BUSES EXPRESO NORTE, representada por don PATRICIO HERNAN VELIZ MARIN, ya individualizado, y se le condena al pago de una multa de 5-unidades tributarias mensuales.

11.- Se Acoge la demanda Civil de indemnización de perjuicios interpuesta por doña PATRICIA OLGA ROJA-BRAMOS, ya individualizada, en contra del proveedor BUSES EXPRESO NORTE, representada por don PATRICIO HERNAN VELIZ MARIN, ya individualizado, fijando por concepto de daño emergente la suma de \$200.000.- (doscientos mil pesos), y la suma de \$150.000.- (ciento cincuenta mil pesos), por concepto de daño moral.

111.-Cada parte pague sus costas.

IV.- Dese cumplimiento en su oportunidad a lo dispuesto en el artículo 58 bis de la Ley N° 19.496.

Regístrese, notifíquese y archívese en su oportunidad

Rol N° 97.007.-

Dictada por don Manuel Pimentel, Jefe de Policía Local de Calama.

Autoriza doña Makarena Terrazas Cabera, Secretaria Abogado.



ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL