

En Tocopilla, a diecisiete de noviembre del año dos mil quince.

**VISTOS:**

Se ha tramitado la presente causa Rol N° 2233-2015 de este Juzgado de Policía Local de Tocopilla iniciada por una denuncia por infracción a la Ley N° 19.496 de Protección de los Derechos de los Consumidores presentada con fecha 28 de agosto del 2015 por don JAVIER IGNACIO ARAYA SALAMANCA, domiciliado en pasaje Luis Vergara 868, Población Amengüal de esta ciudad, en contra del proveedor TUR BUS, representado por doña Julia Gallardo Seura, ambos domiciliados en calle 21 de mayo N° 1491 de esta ciudad.

A fojas 1 rola denuncia y demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de la misma denunciada.

A fs. 19 se realiza comparendo de estilo, con la asistencia de la denunciante y demandante y en rebeldía de la denunciada y demandada.

A fojas 21 se pidió autos para fallo.

**CONSIDERANDO:**

**A) En el aspecto contravencional:**

**PRIMERO:** Que se ha instruido la presente causa a fin de determinar la efectividad de la denuncia de fs. 1, presentada por don JAVIER IGNACIO ARAYA SALAMANCA en contra de TUR BUS, en la que el denunciante expresa que el día 21 de agosto cuando su hija adolescente de 16 años de edad abordó la máquina N° 2409 a las 18:45 horas desde la ciudad de Iquique a Tocopilla, el cual se vino por la Panamericana Norte N° 5 ya que el camino costero se encuentra cerrado, producto de los aluviones del 9 de agosto y cuando ya venía en trayecto por la carretera, el auxiliar pasó recogiendo los boletos y a los pasajeros que ya habían comprado pasajes del trayecto Iquique Tocopilla, que fue su hija y dos adultos más, les informa que ellos no pasaban por la ciudad, por que iban a perder mucho tiempo, así que los iban a dejar en "Crucero", que es el nombre que se le da al cruce que interfecta la mencionada ruta longitudinal N° 5, con la ruta transversal N° 24, que comunica el interior con la costa. Señala que lo indicado constituye una infracción a los derechos establecidos en la Ley de protección de los derechos del consumidor, indicando que según el art. 12, todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los

términos, condiciones y modalidades conforme los cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio.

**SEGUNDO:** Que, a fs. 19 se ha tenido por contestada la denuncia en rebeldía de la denunciada, con lo que se entienden controvertidos todos los hechos afirmados por el denunciante.

**TERCERO:** Que, el Tribunal debe pronunciarse si existe u no una infracción de carácter contravencional a la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores N° 19.496 prevista genéricamente en el art. 23 y sancionada en el art. 24 de la misma Ley cometida por la denunciada en los hechos investigados, como lo anuncio el denunciante.

**CUARTO:** Que, el art. 23 de la ley antes citada, señala que la infracción la comete 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, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio. Requisito indispensable del tipo antes señalado es que existan fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio y que estos en definitiva sean imputables al proveedor.

**QUINTO:** En orden a acreditar la existencia del ilícito denunciado, se han producido los siguientes elementos de convicción:

- a) Copia de carta de 22 de agosto del denunciante de fs. 6;
- b) Copia autorizada de pasaje de la empresa Tur Bus del trayecto Iquique Tocopilla de 21 de agosto del 2015, horario de salida de 18:35 horas;
- c) Certificado de nacimiento de Sofía Catalina Araya Vergara, de fs. 13;
- d) Declaración de doña Sofía Catalina Araya Vergara, de fs. 19 de autos, la que señala que el día 21 de agosto del 2015 estaba en la ciudad de Iquique a fin de viajar desde esa ciudad hacia Tocopilla en un bus de la empresa TUR BUS. Agrega que el pasaje decía desde Iquique a Tocopilla pero el auxiliar del bus en un momento, en Alto Hospicio y le dice que ellos no entraban a Tocopilla. Indica que pese a su reclamo, la dejaron en el cruce de María Elena con al ruta B1, junto con dos personas más, lo

que ocurrió a medianoche. Como ella estaba sola, su padre la fue a buscar pero llegó un poco tarde.

**SEXTO:** Que, apreciados los antecedentes probatorios antes señalados de conformidad a las reglas de la sana crítica, se encuentra acreditado que, con fecha 21 de agosto del 2015, la hija del denunciante, quien había comprado una pasaje en la denunciada Tur Bus para trasladarse desde Iquique y Tocopilla, fue dejada en la intersección de la Ruta A5 con al Ruta B-24, cerca de la localidad de María Elena, no dejándola en su destino original y posteriormente su padre el denunciante, la fue a buscar a dicho sector desde la ciudad de Tocopilla.

**SEPTIMO:** Que a juicio de este sentenciador, se encuentra acreditado en autos que la denunciada ha incurrido en infracción al artículo 23 de Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, toda vez que en el ejercicio de la actividad de transporte de personas que realiza la denunciada ha faltado a su obligación principal, cual es el transportes de las personas hasta el destino al que se obligo, en este caso, la ciudad de Tocopilla, sin que se haya acreditado hecho o causa alguna que justificara el incumplimiento, como lo exige el art. 12 de la misma Ley.

**B) En el aspecto Civil:**

**OCTAVO:** Que, la demandante civil en su libelo respectivo de fs. 1, señala que deduce demanda de indemnización de perjuicios en contra de TUR BUS, en base a los mismos hechos fundantes de la denuncia y que estos le han causado un perjuicio consistente en daño material, el que comprende los gastos en los que debió incurrir por conducir desde Tocopilla hasta Crucero, los que tasa en al suma de \$30.000.- y la indemnización del daño moral señalando pues se expuso a su hija menor de edad a peligros como asalto, accidente automovilístico, violación, además del daño por encontrarse sola y abandonada en medio de la oscuridad sin lugar donde refugiarse el cual le produjo crisis de pánico, pidiendo se le indemnice la suma de \$200.000.- por concepto de daño moral, sumas a las que debe ser condenada la demandada, con costas.

**NOVENO:** Que, a juicio de este sentenciador, el demandante no ha acreditado el daño material sufrido, pues no se ha acompañado comprobante alguno relativo al gasto indicado por traslados desde Tocopilla a Crucero, por lo que no es posible acceder a

la indemnización del daño emergente en este caso.

**DECIMO:** Que, en atención a lo razonado en los considerandos quinto a séptimo, habrá de accederse a lo solicitado por la demandante civil, en cuanto a la indemnización del daño moral causado, pues ha juicio de este sentenciador, se encuentra acreditado que los hechos de la denunciada han ocasionado a la demandante un perjuicio moral indemnizable.

En efecto, se ha definido el daño moral como aquel que afecta un bien puramente personal, no susceptible en sí mismo de evaluación pecuniaria: honor, salud, libertad, tranquilidad de espíritu y tranquilidad”, y que según la jurisprudencia más reciente de los tribunales de justicia, corresponde al “sufrimiento, el dolor y la aflicción que experimenta una persona a consecuencia del hecho ilícito de otra” el que se encuentra presente en los hechos materia de este juicio, pues el hecho de haber dejado la denunciada a la hija del demandante en un sector solitario del desierto, en donde no hay ningún tipo de resguardo y en horas de la noche, provocó en esta un necesario dolor, aflicción y ansiedad al ver lesionados sus derechos como consumidor y como padre por parte de la demandada, la que será condenada en la forma y monto que se señala en la parte resolutive de esta sentencia, teniendo presente la prudencia y el carácter resarcitorio de la indemnización.

**DECIMO PRIMERO:** Que, en nada alteran lo expuesto los restantes elementos de convicción allegados al proceso,

Por estas consideraciones y teniendo presente además lo dispuesto en los artículos 1º y siguientes, 3 letra e), 12, 14, 23, 24 y 50 y siguientes, 58 bis y 61 de la ley N° 19.496; 1º y siguientes de la ley 15.231; y 1º, 8, 9, 10, 12, 14, 16, 17 y siguientes de la ley 18.287, y con lo relacionado, mérito de los antecedentes apreciados de conformidad a las reglas de la sana crítica dada su multiplicidad, gravedad, precisión y concordancia, se declara:

A) Que, ha lugar a la denuncia por infracción a la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores en contra de TUR BUS, a la que se condena al pago de una multa a beneficio fiscal ascendente a la suma equivalente a **Cuatro Unidades Tributarias Mensuales**, como autor de la falta consistente en no respetar el destino pactado como servicio de transporte de pasajeros, causando menoscabo al consumidor, previsto y sancionado en los arts. 14, 23 y 24 de la Ley N° 19.496. Si el

sentenciado no pagare la multa impuesta dentro del término de 5 días, sufrirá por vía de sustitución y apremio alguna de las medidas establecidas en el artículo 23 de la Ley N° 18.287 en el Centro de Detención Preventiva de esta ciudad o en otro que se designe, por cada quinto de unidad tributaria mensual, con un máximo de quince días o noches.

B) Que, ha lugar a la demanda civil interpuesta por don JAVIER IGNACIO ARAYA SALAMANCA en contra de TUR BUS, condenándose a esta a al pago en favor de la demandante de la suma de \$170.000.- (ciento setenta mil pesos) por el daño moral causado, debiendo dichas sumas ser debidamente reajustadas de acuerdo a la variación del Índice de precios al Consumidor entre la fecha de esta sentencia y aquella en que se produzca el pago efectivo.

C) Que, no se condena en costas a la denunciada y demandada civil por haber sido vencida totalmente.

Notifíquese personalmente a las partes, regístrese, remítase, una vez ejecutoriada, copia autorizada de esta sentencia al Servicio Nacional del Consumidor y en su oportunidad, archívense estos autos.

Rol N° 2233-2015

Resolvió don FELIX ROLANDO SOTO TORRIJOS, Juez Titular.

Autoriza doña YACQUELINE SAAVEDRA VEGA, Secretaria Titular.

ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL