



En Tocopilla, a treinta de junio del año dos mil dieciséis.

**VISTOS:**

Se ha tramitado la presente causa Rol N° 597-2016 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 17 de marzo del 2016 por doña GLORIA ETELVIA ROJAS GUAJARDO, labores, domiciliada en calle Séptima Poniente 2775 de esta ciudad, en contra del proveedor PULLMAN CARGO, RUT 89.622.400-K, representada por el administrador o jefe de local, ambos domiciliados en calle 21 de mayo N° 1884 de esta ciudad.

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

A fs. 14 se realiza comparendo de estilo, con la asistencia de la denunciante y demandante y en rebeldía de la denunciada y demandada.

A fojas 25 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 doña GLORIA ETELVIA ROJAS GUAJARDO en contra de proveedor PULLMAN CARGO, en la que la denunciante expresa que el día viernes 08 de marzo del 2016, a las 19:35 viajaba desde la ciudad de La Serena a Tocopilla, comprando tres pasajes de transporte de pasajeros en la empresa denunciada.

Señala que al momento de tomar el bus en el terminal de buses de la Serena, el auxiliar le recepciona sin mayor inconveniente su equipaje consistente en cinco bultos. Sin embargo, al llegar a Vallenar, el mismo funcionario, aduciendo que iban con sobreequipaje, procede a descargarlo del bus y dejarlo abandonado en dicha ciudad, indicándole que sería despachado a Tocopilla y entregado a más tardar al día siguiente, es decir, 09 de marzo en la ciudad de Tocopilla.

Agrega que transcurrida una semana, su equipaje aun no llegaba a su destino, no indicándoles en la agencia cuando llegaría pues lo ignoraban. Tampoco podía obtener información a través de la página web.

Indica que el día 16 de marzo llegan sus pertenencias a la ciudad de Tocopilla, exigiéndole la agencia el pago de la suma de \$27.000.- para recuperarlas, señalando que no tiene para pagarlas y que además en el contrato de transporte lleva implícita para el transportista la obligación de trasladar los equipajes.

Termina pidiendo que se le imponga el máximo de las multas señaladas en la

**ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL**

Ley.

**SEGUNDO:** Que, a fs. 14 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 o 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 anunció 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.

Que, por otro lado, el art. 68 del Decreto N° 212 de 1992, Reglamento de los Servicios Nacionales de Transporte Público de Pasajeros, señala que en los servicios rurales e interurbanos, cada pasajero tendrá derecho a llevar, libre de pago, hasta treinta kilos de equipaje, siempre que su volumen no exceda de 180 decímetros cúbicos. La conducción del exceso de equipaje y su tarifa será convencional".

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

- a.- 3 Boletos de transporte de la empresa denunciada, que rolan a fs. 5b, 5c y 5d;
- b.- 5 ticket de carga que rola a fs. 5e,
- c.- Copia de constancia de 10 de marzo del 2016, de fs. 6;
- d.- Declaración de doña Gloria Ermelinda Guajardo Julio, de f. 14, de fs. 14, la que señala que en el mes de marzo del corriente año, viajaba en compañía de su hija Gloria Rojas Guajardo y de su nieto Ignacio Astudillo Rojas desde La serena a Tocopilla. Salieron en el bus de la empresa demandada en horas de la tarde, trayendo dos maletas, dos bolsos y un carrito de feria. Indica que en el terminal les subieron el equipaje y les entregaron cinco tickets y no les dijeron si había o no sobreequipaje. Señala que en Vallenar, en la noche, entre el chofer y el auxiliar del bus bajaron los dos bolsos grandes y que ellos les reclamaron, indicándoles que debían pagar y que como no tenían dinero, dejaron los bolsos allá, en los que iba ropa, zapatos, mercadería, asadera eléctrica, hervidor, plancha. Señala que ahora los bolsos están en Tocopilla pero no se los devuelve, exigiéndoles el pago de \$26.600.- agrega

**ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL**

que como las especies en los bolsos eran de uso personal les ha provocado muchos problemas pues escasea la ropa, zapatos y artículos de cocina. También puede indicar que en la agencia uno de los bolsos está abierto. Señala que además en Vallenar pasaron mucha vergüenza, pues el auxiliar arriba del bus a vista y paciencia de los pasajeros, le dijo que teníamos que bajar para pagar los de los bolsos y a su hija, que es diabética, se le subió el azúcar y se puso mal de cuerpo.

e. Ser de fotografía de fs. 18 y 19;

f. Declaración de José Luis Figueroa Villanueva, de fs. 20, quien indica que es agente de la empresa demandada en Mejillones y Tocopilla, señalando que la denunciante llegó a tomar el bus a La Serena, llevaba cinco bolsos matuteros y como estaba muy encima la salida, se transportó a la ciudad más próxima donde debía hacerse el cambio de carga. Que, en Vallenar dejaron dos bolsos y les permitieron viajar con tres. Que los mismos están ahora en Tocopilla y que deben pagar la suma de \$36.000.-

**SEXTO:** Que, apreciados los antecedentes probatorios antes señalados de conformidad a las reglas de la sana crítica, se encuentra acreditado que, con fecha 08 de marzo del 2016, la denunciante y su madre e hijo compraron tres pasajes para viajar en un bus de la denunciada desde La Serena a Tocopilla, transportando dos maletas, dos bolsos y un carrito; que, al momento de subir al bus, no se informó a la denunciadas que transportaban sobreequipaje por el cual debían pagar algún sobre precio ni se convino con ellas en forma previa el pago del mismo; que en la ciudad de Vallenar, en horas de la noche, el chofer y auxiliar del bus procedieron a cobrar un sobreequipaje no convenido, dejando parte del equipaje en dicha ciudad, el que solo arribó a Tocopilla una semana después.

**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 pasajeros que realiza la denunciada ha faltado a su obligación, establecida en el art. 68 del Decreto N° 212 de 1992, Reglamento de los Servicios Nacionales de Transporte Público de Pasajeros, cual es el transporte de pasajeros y su equipaje hasta su destino, pudiendo convenir con este el pago de una tarifa por su sobreequipaje en forma previa al transporte, sin que se haya acreditado hecho o causa alguna que justificara el incumplimiento, como lo exige el art. 12 de la misma Ley.

Que, al respecto, debe tomarse en consideración que las denunciadas no fueron informadas en forma previa a subir al bus que por el sobreequipaje que supuestamente llevaban, se les iba a cobrar una tarifa predeterminada, lo que habría habilitado a al denunciante a decidir o no el transporte del sobreequipaje antes de iniciar el viaje.

**ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL**

**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 PULLMAN CARGO en base a los mismos hechos fundantes de la denuncia, agregando que el equipaje abandonado corresponde a vestuario y enseres pues se había trasladado a esta ciudad por motivos laborales; que actualmente los bolsos están en Tocopilla y los puede apreciar abiertos; que al desconocer el destino de su equipaje le produjo profunda aflicción psicológica, pues le privaron de su vestuario y enseres lo que se agrega a la humillación a la que fue sometida en aquella oportunidad y la angustia que le genero el desconocer el paradero de sus pertenencias, y que estos le han causado un perjuicio consistente en daño emergente, el que entrega a la valoración del tribunal, y la indemnización del daño moral, tasándolo en la suma de \$500.000.- pidiendo sea condenada la demandada, con costas.

**NOVENO:** Que en cuanto al daño emergente, y no habiéndose tasado este por la demandante, no se dará lugar al mismo.

**DECIMO:** Que, en atención a lo razonado en los considerando quinto a séptimo, habrá de accederse a lo solicitado por la demandante civil en cuanto a la indemnización del daño moral causado, pues a 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, manifestado en la humillación sufrida por la demandante y su familia en horas de la noche en la ciudad de Vallenar, al constatar que su equipaje era sacado del bus y abandonado en la misma; los malos tratos de los empleados de la demandada a bordo del bus; la demora en el transporte del equipaje abandonado hasta esta ciudad y la demora en la entrega del mismo, provocaron en la demandante un necesario dolor, aflicción y ansiedad al ver lesionados sus derechos como consumidor 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, 50 G, 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; art. 68 del Decreto N° 212 de 1992, Reglamento de los Servicios Nacionales de Transporte Público de Pasajeros, 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 PULLMAN CARGO, a la que se condena al pago de una multa a beneficio fiscal ascendente a la suma equivalente a **CINCO UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES**, como autor de la falta consistente en no cumplir con la obligación de transporte de pasajeros y equipaje en los términos convenidos, causando menoscabo al consumidor, previsto y sancionado en los artículos 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 GLORIA ETELVIA ROJAS GUJARDO en contra de PULLMAN CARGO, condenándose a esta al pago en favor de la demandante de la suma de \$400.000.-(cuatrocientos 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, no dándose lugar al pago del daño emergente.

C) Que, no se condena en costas a la denunciada y demandada civil por no 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° 597-2016

Resolvió don FELIX ROLANDO SOTO TORRIJOS, Juez Titular.  
Autoriza doña YACQUELINE SAAVEDRA VEGA, Secretaria Titular.

**ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL**

En Tocopilla, a dieciocho de julio del año dos mil dieciséis.

Atendido lo dispuesto en el art. 182 y 184 del Código de Procedimiento Civil y existiendo un evidente error en la sentencia de fs. 27, se corrige de la siguiente forma:

En el párrafo primero donde dice: "PULLMAN CARGO, RUT 89.622.400-K", debe decir "PULLMAN BUS"

En el considerando primero, donde dice "PULLMAN CARGO", debe decir "PULLMAN BUS".

En el considerando octavo, donde dice "PULLMAN CARGO", debe decir "PULLMAN BUS".

En la parte resolutive, letras A) y B) donde dice "PULLMAN CARGO", debe decir "PULLMAN BUS".

Notifíquese esta resolución por carta certificada en conjunto con la sentencia de fs. 11.

Rol N° 597-2016

Proveyó don FELIX ROLANDO SOTO TORRIJOS,  
Juez Titular. Autoriza don<sup>a</sup> YACQUELINE SAAVEDRA VEGA,  
Secretaria Titular.

ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL