Es Copia Fiel de su Original
ARICA 19 MAYO 2016
SECRETARIA
Rol 110

Arica, cuatro de Abril de dos mil dieciséis.

VISTOS:

A fojas 9, la denuncia infraccional presentada por **Mónica Regina Romero Olea**, vendedora, Cédula Nacional de Identidad Nº 10.244.746-8, con domicilio en calle Sucre N° 247, Condominio Parque Zapahuira, Departamento 525, de Arica, quién interpone denuncia infraccional en contra de **Empresa de Transportes Rurales Limitada**, empresa de transporte, Rol Único Tributario N° 80.314.700-0, representada para éstos efectos por Ana Herrera Álvarez, empleada, ambos con domicilio en calle Diego Portales Nº 948, oficina Nº 13 y Nº 14, de Arica, por eventuales infracciones a la Ley Nº 19.496 que Establece Normas de Protección de los Derechos de los Consumidores.

Expone que el 28 de Noviembre de 2015, su esposo Marko Gladic Véliz compró dos pasajes vía Internet, uno a su nombre ida y vuelta a la ciudad de Antofagasta y otro a nombre de su hija solo de ida a dicha ciudad, con un costo de $63.504. Realizada la compra con anticipación con la finalidad de reservar previamente un asiento en el bus y que éste fuera en el primer piso debido a que su hija sufre mareos por lo que no puede viajar en el segundo piso.

Al momento de llegar al Terminal de buses con unos veinte minutos de anticipación se percataron que el bus con destino a la ciudad de Antofagasta era un bus de dos pisos. Cuando quedaban unos minutos para las 23:00 horas programada para la salida de bus y sin tener la certeza de qué bus debía abordar hizo las consultas a la jefa de turno de la agencia señalándole que tenía pasajes para la ciudad de Antofagasta, en salón cama y el asiento 4 y 5 en el primer piso del bus. En ese momento la señorita de la agencia le informa que uno de los buses salón cama venía atrasado, tenía asiento desocupado solo en el segundo piso y el otro bus que tenía asiento disponible en el primer piso no contaba con salón cama, de manera que al elegir ésta última opción solo podrís realizar el viaje en bus semicama.

Al reclamar por éste hecho solicitó la rebaja del precio pues la única opción de viajar era en el bus con asientos disponibles en el segundo piso, informándose que por el cambio de buses le correspondía una rebaja de $3.000 por pasaje. Requiriendo el pago inmediato de los $6.000, si embargo, se le indicó que se efectuaría al llegar a la ciudad de Antofagasta.

Al llegar a ciudad de Antofagasta, se acercó a la agencia para exigir el pago de $6.000 señalados, exhibiendo el pasaje en que la ejecutiva en Arica había escrito la cantidad que se le debía pagar. Sin embargo, para su sorpresa la señorita le indicó que no le debía pagar nada porque ya se le había pagado dicho monto y efectivamente revisando lo escrito en el pasaje se entendía que ya le habían pagado dicha cantidad.

Es Copia Fiél de su Original
ARICA, 19 MAYO 2016

Finalmente interpuso el reclamo en SERNAC exigiendo la devolución integra de los dos pasajes, empresa que en carta de respuesta se le ofrecen dos pasajes a la ciudad de Antofagasta con un 50% de descuentos y un plazo de vigencia de seis meses, solución que es insatisfactoria y agravante a sus derechos, porque no tiene intenciones de viajar a Antofagasta en el corto o mediano plazo.

Al tenor de los hechos expuestos, la querellada infraccional ha vulnerado los artículos 3 letra b), d) y e), 12, 23 y 24, de la Ley N° 19.496 que Establece Normas de los Derechos de los Consumidores, motivo por el cual solicita tener por interpuesta querella infraccional en contra de Empresa de Transportes Rurales Limitada, acogerla a tramitación y en definitiva condenar a la infractora al máximo de las multas establecidas en la ley.

En el mismo acto a fojas 13, deduce acción civil de indemnización de perjuicios en contra de Empresa de Transportes Rurales Limitada, ya individualizada por: 1) Daño emergente por la suma de $73.504, que corresponde al valor de los dos pasajes a la ciudad de Antofagasta, más $10.000, por gastos de movilización; 2) Daño Moral por la suma de $500.000, configurados por el menoscabo económico que le produce el sentimiento de indefensión al ver que no se le respetaban las condiciones bajo las cuales adquirió los pasajes, considerando lo relevante que eran ellas para la salud y bienestar de su familia.

En merito de lo expuesto, solicita al Tribunal tener por interpuesta demandada civil de indemnización de perjuicios en contra de **Empresa de Transportes Rurales Limitada**, acogerla a tramitación y en definitiva condenar al pago de la suma de $573.504, más intereses y reajustes y las costas de la causa.

A fojas 15 vuelta, el Tribunal tuvo por interpuestas ambas acciones y citó a las partes a una audiencia de contestación, conciliación y prueba para el día 11 de Marzo de 2016, a las 10:00 horas.

A fojas 18, se efectúa la audiencia de contestación, conciliación y prueba con la asistencia con la parte denunciante infraccional y demandante civil, Mónica Regina Romero Olea y la inasistencia de la parte denunciada y demandada civil Empresa de Transportes Rurales Limitada.

El Tribunal llama a las partes a una conciliación, la que no se produce por la inasistencia de la parte denunciada infraccional y demandada civil.

El Tribunal recibe la causa a prueba y fija como puntos de ella, los siguientes:

- Efectividad de los hechos denunciados,.
- Monto y naturaleza de los daños.

A fojas 18, la parte denunciante infraccional y demandante civil rinde la testimonial de Giovanina Ester Cornejo Navarrete, vendedora, Cédula Nacional de

Es Copia Fiel de su Original
ARICA 19 MAYO 2016
SECRETARIA

Identidad Nº 10.384.306- con domicilio en Wenceslao Vargas Nº 3677, de Arica, declaración que el Tribunal le quita todo valor probatorio, por relatar los mismos hechos ya señalados por la denunciante, lo que demuestra ser solo testigo de oídas y no haber presenciado los hechos denunciados.

La parte denunciante infraccional acompaña como prueba documental, con citación, los documentos que rolan de fojas 1 a fojas 8, que se acompañan en la forma solicitada, con lo que se puso término a la audiencia.

A fojas 20, el Tribunal ordenó, "Autos para fallo".

CONSIDERANDO:

Primero: Que los hechos descritos en las acciones deducida a fojas 9, por Mónica Regina Romero Olea en contra de la Empresa de Transportes Rurales Limitada, los medios de prueba documental acompañados de fojas 1 a fojas 8 de autos, no objetados, permiten al Tribunal llegar a la convicción la efectividad de los hechos denunciados, en especial la obligación de informar por parte de la empresa de transportes al momento de la venta de los pasajes, que el bus en el cual ellos están vendiendo pasajes es un bus de dos pisos, información que debe quedar impresa en los pasajes cuando ellos son comprados vía Internet, es decir, que en la venta presencial o virtual indicar que los asientos están ubicados en el segundo piso de un bus con esas características, al no hacerlo infringen con ello el artículo 3º letra b), 23 y 24 de la Ley Nº 19.496 que Establece Normas de Protección de los Derechos de los Consumidores.

Segundo: Que en virtud de lo razonado en el considerando anterior, el Tribunal deberá condenar a la Empresa de Transportes Rurales Limitada y acoger la acción civil de indemnización de perjuicios hasta por un monto de $73.504, que corresponde al valor de los pasajes de ida a la ciudad de Antofagasta, más $10.000, por gastos de movilización, para dirigirse a las dependencias de Sernac a interponer los respectivos reclamos, rechazándose el daño moral por la suma de $500.000, no acreditados en autos, en la etapa procesal correspondiente.

Tercero: Que no existen otros antecedentes que ponderar y teniendo presente la facultad de los Jueces de Policía Local de apreciar los hechos de la causa en virtud del principio de la sana critica.

RESUELVO:

1.- _SE CONDENA a la **Empresa de Transportes Rurales Limitada**, ya individualizada, a una multa ascendente a **Cinco Unidades Tributarias Mensuales**, por emitir pasajes sin la debida información que señale las características de los buses de los cuales se venden los pasajes que realizaran el recorrido solicitaddo, infringiendo

Es Copia Fiel de su Original
ARICA, 19 MAYO 2016
SECRETARIA

con ello el artículo 3º letra b), 23 y 24 de la Ley Nº 19.496 que Establece Normas de Protección de los Derechos de los Consumidores.

Si no pagare la multa dentro del plazo de cinco días contados desde la notificación de la presente sentencia, despáchese en contra de Ana Herrera Álvarez en su calidad de representante de la condenada o quien sus derechos represente, por vía de sustitución y apremio, orden de arresto por siete días, de Reclusión Nocturna.

2.- SE ACOGE la acción civil de indemnización de perjuicios en contra de a la **Empresa de Transportes Rurales Limitada**, ya individualizada, en cuando se condena a ésta al pago de la suma de 73.504, suma que deberá ser reajustada en la misma variación que experimente el Índice de Precios al Consumidor entre la fecha de la infracción y la fecha real y efectiva de su pago, según liquidación que deberá efectuar la Secretaría del Tribunal.

3.- Cada una de las partes pagara sus respectivas costas por haber tenido ambas motivos plausibles para litigar.

Anótese, Comuníquese al Servicio Nacional del Consumidor XV Región Arica-Parinacota, Notifíquese y Archívese.***

Sentencia pronunciada por Eduardo Yáñez Yáñez, Juez Titular del Segundo Juzgado de Policía Local de Arica.