



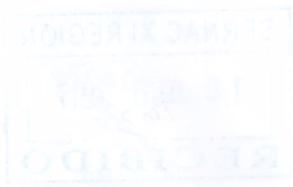
PUERTO AYSÉN, a veinticuatro de julio de dos mil diecisiete.-

VISTOS:

-En lo principal del escrito de fojas 13 comparece doña KARINA ACEVEDO AUAD, Directora Regional del Servicio Nacional del Consumidor de la Región de Aysén y en su representación, ambos domiciliados para estos efectos en calle Presidente Ibáñez N° 355, e Coyhaique, y expone que según el artículo 58 g) de la Ley N° 9.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en adelante LPC, interponer denuncia infraccional en contra de EMPRESA DE TRANSPORTES RURALES, nombre de fantasía "TUR BUS CARGO" del giro de su denominación, desconoce RUT, representada por su jefe de local en Puerto Aysén, doña FARID VERGARA, ignoro RUT y profesión u oficio, domiciliados ambos para efectos en calle Teniente Merino N° 602, Puerto Aysén. En cuanto a los hechos señala que su repartición pública ha tomado conocimiento de un hecho que constituye infracción a la Ley de Protección al Consumidor, en que el día 22 de Septiembre de 2015, doña Gabriela Angélica Fernández Vidal, RUT N°18.692.006-6 ingresa reclamo administrativo a nombre de doña Erika Krause Vergara, Rut N° 16.651493-2,(en adelante la consumidora individualizada en orden de flete adjunta), domiciliada en calle Portales 780-B de Puerto Aysén, en contra de la denunciada, bajo el número de referencia R2015k548200. Conforme a formulario único de atención de público, la consumidora efectúa, con fecha 07 de Agosto de 2015, despacho de 04 bultos desde Ancud hacia Puerto Aysén, bajo la orden de flete N° 717871195, el que tenía como fecha de entrega el día 03 de Septiembre de 2015. Al ir a retirar los bultos en la fecha señalada, puede constatar que se ha extraviado por parte de la denunciada, el bulto más grande cuyo contenido, conforme a reclamo tienen un valor que asciende a \$ 250.000 (doscientos cincuenta mil pesos), pretensiones que hará valer a través de la interposición de la demanda respectiva. Ante ello no recibe solución concreta en oficinas de la ciudad de Puerto Aysén, por lo que interpone reclamo, en virtud del cual, la empresa, sin reconocer responsabilidad, ofrece una cantidad de dinero, siendo que de "pantallazo" obtenido de su web de seguimiento, aparece expresamente la pérdida de uno de los bultos, por lo que la infracción se encuentra materializada, según lo establecido en los artículos 12 y 23 de la ley 19.496. En sus argumentaciones de derecho dice que la denunciada comete infracción a los artículos 12 y 23 de la Ley 19.496, sancionada en el Art. 24 de la misma ley, y solicita se la condene a las multas que allí se señalan.

-A fs. 25 doña ERIKA ELIZABETH KRAUSE VEGA, arriba individualizada ratifica la denuncia en contra de Tur Bus cargo y pide se le pague la suma de \$ 250.000 por la pérdida de sus pertenencias.

-A fs. 33 comparece doña CAROLYN MILDRED VON MARES PEEDE, C. de Identidad N° 13.723.854-3, chilena, mayor de edad, estudios técnicos, concesionaria de Tur Bus Cargo



en la Región, con domicilio en Ejército N° 382, Coyhaique y expone que no tiene conocimiento total de lo sucedido y pide antecedentes para derivar a la unidad jurídica y ver solución para cliente. Señala que solicitara estos bultos a la custodia de Santiago y dentro de quince días estarían en el tribunal.

-En lo principal del escrito de fs. 41 doña ERIKA ELIZABETH KRAUSE VEGA, chilena, soltera, trabajador independiente, Cédula Nacional de Identidad N° 16.651.493-2, domiciliada en calle Lago Portales N° 780 B, de la comuna y ciudad de Puerto Aysén, denunciante en esta causa interpone demanda de indemnización de perjuicios en contra de EMPRESA DE TRANSPORTES RURALES, nombre de fantasía "TUR BUS CARGO", del giro de su denominación, desconoce RUT, representada por su jefe de local en Puerto Aysén, doña FARID VERGARA, ignora RUT y profesión u oficio, domiciliados ambos para estos efectos en calle Teniente Merino N° 602, de la ciudad y comuna de Puerto Aysén. Refiere que con fecha 07 de agosto de 2015 envió una encomienda de cuatro bultos desde la ciudad de Ancud con destino Puerto Aysén, a través de la empresa "TURBUS CARGO", encomienda que tiene un valor declarado de \$ 99 .000, según consta en la orden de flete nominativa N.717.871.795, la cual se encuentra acompañada en autos. Que transcurrido el plazo en que se debían retirar los bultos, acude a la sucursal de "TURBUS CARGO" y le señala que en el trayecto se ha extraviado uno de los cuatro bultos, siendo el más grande de los enviados y que su contenido tiene un valor de \$250.000, y en ese momento los funcionarios de dicha sucursal no le entregan ninguna solución, razón por la cual se interpone un reclamo administrativo en el Servicio Nacional del Consumidor, institución que realiza las gestiones pertinentes para que la empresa respectiva se haga responsable de dicho extravío, pero por parte de la empresa solo se ofrece el pago de \$ 24.750, ya que, según la empresa ese monto es un equivalente al valor del bulto faltante y señala en su escrito, que pese a ofrecer dicha cantidad de dinero para solucionar el conflicto, no se reconoce responsabilidad por parte de Tur Bus en los hechos acontecidos. Debido a que la empresa no ofrece una solución concreta sino que solo un monto mínimo, que considera una burla, es que con fecha 14 de octubre de 2015 se interpone una querrela infraccional por parte de la Directora Regional del Servicio Nacional del Consumidor, ante este Juzgado, conforme a los artículos 12 y 23 de la Ley 19.496, con el objetivo de que se condene al infractor al máximo de las multas contempladas en la mencionada Ley. Por todo lo antes mencionado, es que interpone demanda por indemnización de perjuicios por la pérdida de su bulto que contenía un sin número de bienes de uso personal indispensables para ella como lo son la vestimenta,



utensilios personales y accesorios. Además de ello, por este acontecimiento, su otros tres bultos se mantienen en la sucursal de Puerto Aysén, es decir, no se le entregaron y mientras se ventile el juicio se mantienen en custodia, lo que le ha causado un gran perjuicio económico, ya que he tenido que gastar dinero que no tenía contemplado por esta pérdida, para comprar vestuario y zapatos, entre otras cosas, por lo que ha desembolsado una suma de dinero adicional que no tenía contemplada. Dice que ha perdido \$ 250.000 de su patrimonio he perdido, "TUR BUS CARGO" debe restituirle ya que fue negligente en sus estándares de seguridad al trasportar la carga. En sus argumentaciones de derecho dice que la empresa TUR BUS, ha cometido infracción, de acuerdo a lo establecido en el artículo 23 de la Ley 19.496 que señala "Comete infracción a las disposiciones de la presente ley 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, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio..." Agrega que debido a la infracción cometida por la empresa en cuestión, se produjo daños en su patrimonio, el que debe ser reparado, como lo prescribe el artículo 2329 del Código Civil, el cual señala: "Por regla general todo daño que pueda imputarse a malicia o negligencia de otra persona, debe ser reparado por ésta..." Por lo que la empresa TUR BUS debe reparar el daño causado y pagar la indemnización correspondiente, ya que la pérdida de sus pertenencias se debe a su negligencia en sus parámetros de seguridad. Refiere también que debido a que dicha infracción se puso en conocimiento de este tribunal, es el mismo juez el que debe fallar acerca de la presente acción, según lo prescrito en el artículo 9° de la Ley 18.287 que señala "El Juez será competente para conocer de la acción civil, siempre que se interponga, oportunamente, dentro del procedimiento contravencional..." Previa citas legales, pide en definitiva, se condene a la EMPRESA DE TRANSPORTES RURALES, nombre de fantasía "TUR BUS CARGO", al pago de del daño patrimonial por \$ 250.000 con reajustes e intereses de acuerdo a la ley.

-Se llamó a comparendo de contestación, avenimiento y prueba, el que se realizó a fs. 46 con la asistencia de las partes denunciante y demandante civil, y en rebeldía de denunciada y demandada civil. Se rindió solo prueba documental. Se solicitó prueba confesional la cual no se realizó.

- A fojas 60 se dispuso el Archivo de la causa

-A fojas 61 la demandante civil solicitó se cite a las partes a oír sentencia disponiendo el Tribunal autos para fallo.

- Se trajeron los autos para resolver, Y;

I EN LO INFRACCIONAL



PRIMERO: Que de acuerdo al mérito de la denuncia de fojas trece, y antecedentes de respaldo, en especial la contestación al reclamo efectuada por la denunciada a fojas once, queda acreditado el hecho denunciado en cuanto con fecha 07 de agosto de 2015 doña Erika Elizabeth Krause Vega envió una encomienda de cuatro bultos desde la ciudad de Ancud con destino Puerto Aysén, a través de la empresa "TURBUS CARGO, según consta en la orden de flete nominativa N.717.871.795, y al momento de retirarlos de la sucursal de dicha empresa se le señala que en el trayecto se ha extraviado uno de los cuatro bultos, sin entregársele ninguna solución, salvo el ofrecimiento del pago de \$ 24.750, que, según la empresa ese monto es un equivalente al valor del bulto faltante, sin reconocer responsabilidad al efecto.

SEGUNDO: Que el Artículo 3º letra d) de la Ley 19.496 sobre protección de los derechos de los consumidores señala que es un derecho y deber básico del consumidor "La seguridad en el consumo de bienes o servicios". Por su parte, el Artículo 23 inc. 1º de la misma ley sobre protección de los derechos de los consumidores señala que "Comete infracción a las disposiciones de la presente ley 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, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio."

TERCERO: Que de acuerdo a lo anterior la denunciada Tur Bus Cargo, al habersele extraviado uno de los bultos de la cliente doña Erika Krause Vergara ha incumplido el deber de seguridad en la prestación del servicio de transporte contratado por esta, lo cual constituye una acción negligente que le ha causado menoscabo, por lo que debe hacerse lugar a la denuncia.

II EN LO CIVIL

CUARTO: Que el Artículo 3º letra e) de la Ley 19.496 señala para el 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 le franquea.

QUINTO: Que la demandante doña Erika Krause Vergara reclama Daño Emergente por \$ 250.00 que corresponde al valor del bulto perdido, el cual, dice, contenía un sin número de bienes de uso personal indispensables para ella como lo son la vestimenta, utensilios personales y accesorios. Que esta pérdida le ha causado un gran perjuicio económico, ya que ha tenido que gastar dinero que no tenía contemplado, para comprar vestuario y



zapatos, entre otras cosas, por lo que ha desembolsado una suma de dinero adicional que no tenía contemplada.

SEXTO: Que de acuerdo al derecho cuando se pretende a través del cualquier proceso que se declare un derecho o que se declare la extinción de una obligación, lo importante es probar los hechos que fundamentan la demanda, para que las pretensiones sean resueltas de manera favorable, el artículo 1757 del código civil dice, que incumbe probar las obligaciones o su extinción al que alega aquellas o esta. Respecto a la carga de la prueba la Corte Suprema de Justicia Sala de Casación Civil, en sentencia de 25 de mayo de 2010, ha señalado: "Al Juez no le basta la mera enunciación de las partes para sentenciar la controversia, porque ello sería tanto como permitirles sacar beneficio del discurso persuasivo que presentan; por ende, la ley impone a cada extremo del litigio la tarea de traer al juicio de manera oportuna y conforme a las ritualidades del caso, los elementos probatorios destinado a verificar que los hechos alegados efectivamente sucedieron, o que son del modo como se presentaron, todo con miras a que se surta la consecuencia jurídica de las normas sustanciales que se invocan". Las pruebas son medios indispensables para que cualquier proceso pueda prosperar a favor de quien interpone una acción, o para que una persona que es demandada injustamente pueda demostrar por medio de las pruebas que al demandante no le asiste el derecho que alega. Entre más pruebas se aporten a un proceso, mas certeza se le dará al Juez para que tome la decisión; son diversos los medios probatorios que se pueden utilizar, los testimonios, un dictamen pericial, los documentos, una inspección judicial, etc.,

SEPTIMO: Que al efecto la demandante no ha acompañado ningún medio probatorio ni antecedente para acreditar o dar por establecido el monto el daño reclamado, por lo que no podrá hacerse lugar a la demanda civil.

Y VISTOS, además, los artículos 13, y 14 de la Ley 15.231; 1, 20, 26, 50, 50 A y 61 de la Ley 19.496; y arts. 1, 7, 14, 17, 18, 19 y demás pertenecientes a la Ley 18.287, sobre procedimientos ante los Juzgados de Policía Local,

SE RESUELVE:

1.- Que se hace lugar sin costas a la denuncia de fojas 13, y por la infracción que se le imputa, se condena a " EMPRESA DE TRANSPORTES RURALES, nombre de fantasía "TUR BUS CARGO", representada por doña Carolyn Mildred Von Maress, al pago de una multa a beneficio fiscal ascendente a CINCO UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALS (5 UTM). Si no se pagare dicha multa dentro de plazo legal, la representante indicada de la empresa sancionada cumplirá por vía de sustitución y apremio quince noches de reclusión nocturna en el Centro de Detención preventiva correspondiente a su domicilio.

2.- Que no se hace lugar a la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta en lo principal del escrito de fs. 41 por doñas ERIKA ELIZABETH KRAUSE VEGA en contra de EMPRESA DE TRANSPORTES RURALES, nombre de fantasía "TUR BUS CARGO".

Regístrese, notifíquese, cúmplase y en su oportunidad, archívese.-

ROL 50.095-15

Pronunciada por don OSCAR MACIAS CONTRERAS, Juez de Policía Local de Aysén, Titular.
Autoriza don HECTOR BALLESTEROS MUÑOZ, Secretario Sbgte.