

**SEGUNDO JUZGADO DE POLICIA LOCAL  
ESTACION CENTRAL**

**PROCESO ROL 38732-FR-2013**

**Estación Central, trece de junio de dos mil catorce**

**VISTOS.** El escrito de denuncia particular de fojas 1 y siguientes, que En lo principal, querrela infraccional Ley 19.496; Primer otrosí, demanda civil de indemnización de perjuicios; Segundo otrosí, acompaña documento; Tercer otrosí, téngase presente; de fecha 13 de noviembre de 2013, que da cuenta de presunta infracción a la Ley de Protección a los Derechos de Los Consumidores, en que participaron:

1.- **ENRIQUE MANUEL GRANADOS ARANEDA**, cédula de identidad 13.471.706-8, domiciliado en Marín 382, departamento 1008-B, Santiago;  
**TRENES METROPOLITANOS S.A.**, representado por José Miguel Obando Neira, quien otorga mandato judicial al abogado, Cristián Ruíz Santibáñez, quien delega poder en el abogado, **Hugo Leal González**, domiciliados en Avenida Valparaíso 585, oficina 802, Viña del Mar.

2.- Que la denuncia infraccional de fojas 1 y siguientes, da cuenta de presunta infracción a la Ley de Protección a los Derechos de Los Consumidores, en circunstancias que Enrique Manuel Granados Araneda, compró un pasaje en Trenes Metropolitanos S.A. para ser transportado desde Santiago a la ciudad de Rancagua, el día 15 de mayo de 2013, para iniciar su viaje a las 08:32 horas de la mañana para llegar a las 09:45 horas, este tren por diversos motivo no cumplió con el itinerario de viaje, provocando un retraso en su llegada a destino, y causando el retraso del querellante y demandante.

3.- Que a fojas 15, presta declaración indagatoria Enrique Manuel Granados Araneda, quien ratifica el denuncia.

4.- Que a 44 y siguientes, se celebra comparendo de conciliación, contestación y prueba con la asistencia Enrique Granados Araneda y Hugo Leal González por Trenes Metropolitanos S.A. Llamadas las partes a avenimiento, este no se produce. Parte querellante y demandante, ratifica demanda civil y declaración indagatoria de fojas 15. Parte querrelada y demandada, vengo en hacer parte integrante de la defensa la contestación de la querrela infraccional y demanda civil, reiterando las argumentaciones esgrimidas en el escrito de fojas 18 y siguientes. Prueba documental de la parte querellante y demandante, acompaña con citación, boleto de viaje de Trenes Metropolitanos del 15.05.2013; certificado que acredita que el Tren llego a destino a las 10:40



horas; carta de respuesta; resolución del Juzgado de Garantía de Rancagua; acta de audiencia del Juzgado de Garantía; Prueba documental de la parte querellada y demandada, acompaña con citación, formulario de sugerencias y reclamos N°014349; carta de respuesta de la Jefa de Atención al Cliente de Trenes Metropolitanos; procedimiento de devolución de boletos de trenes metropolitanos. Prueba testimonial, no rinden. Peticiones parte querellante y demandante, no formula. Peticiones parte querellada y demandada, solicita se oficie a Empresa de Ferrocarriles del Estado para que informe acerca de las causas que provocaron el fallo en el sistema eléctrico.

5.- Que a fojas 46 y siguientes, Enrique Manuel Granados Araneda, presenta escrito de reposición. A fojas 48 vuelta, el Tribunal resuelve Traslado. A fojas 49 vuelta, el Tribunal dicta autos para resolver. A fojas 50, el Tribunal acoge la reposición, y deja sin efecto la resolución de fojas 45 vuelta.

6.- Que fojas 50, el Tribunal decreta autos para fallo.

#### CONSIDERANDO.

En el aspecto infraccional.

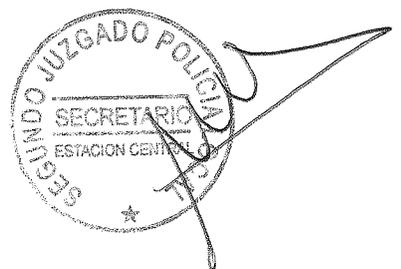
PRIMERO. Respecto a los hechos denunciados a fojas 1 y siguientes, y fojas 15 y siguientes, hechos consistentes en infracciones a la Ley de Protección de los Derechos de Los Consumidores Número 19.496, hay que determinar si la parte proveedora ha dado cumplimiento a su deber de entregar un servicio eficiente para su uso y goce por parte del consumidor o si no ha dado cumplimiento a la obligación que impone la normativa vigente.

SEGUNDO. Al mérito de la prueba documental acompañada por la parte querellante, que permite apreciar la existencia de los hechos fundantes de la querrela y demanda de fojas 1 y siguientes, otorgándoles el valor de prueba.

TERCERO. Que la prueba documental acompañada por la parte querellada y demandada, no logran desvirtuar los hechos denunciados, careciendo del valor de prueba.

CUARTO. Que las declaraciones de las partes no son contradictorias entre sí, por lo que los hechos denunciados se establecen.

QUINTO. Atendido el mérito de los autos, que los hechos denunciados a fojas 1 y siguientes no son desvirtuados, por lo que estos se establecen, que las pruebas acompañadas por la parte querellante y demandante tienen el valor de prueba respecto a los hechos fundantes de la denuncia y con todo apreciados los antecedentes de acuerdo con las reglas de la sana crítica, permiten a este sentenciador determinar que entre las partes de Enrique Manuel Granados Araneda y Trenes Metropolitanos S.A., se celebró un acuerdo de prestación de



servicios, acuerdo que no se respetó por la parte proveedora y querellada de autos, Trenes Metropolitanos S.A., en cuanto a la entrega de un servicio en condiciones de uso y goce eficientes del mismo por parte del querellante, servicio consistente en el traslado del querellante por vía terrestre desde la comuna de Estación Central, Región Metropolitana hasta la ciudad y comuna de Rancagua, Sexta Región. Por lo tanto y según lo expuesto, se determina la responsabilidad de Trenes Metropolitanos S.A., quien actuando como proveedor de servicios no respetó los términos y condiciones conforme a las cuales se celebró el acuerdo de prestación de servicio de transporte de pasajeros, causando menoscabo a la parte querellante, al no entregar la prestación del servicio en comento en condiciones normales de uso y goce, infringiendo con ello lo dispuesto por los artículos 3° letra e) y 12 de la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores número 19.496, normas sancionadas en el artículo 24 del citado cuerpo legal.

En el aspecto civil.

Con relación a la demanda civil de indemnización de perjuicios de fojas 1 y siguientes, interpuesta por Enrique Manuel Granados Araneda, en contra de Trenes Metropolitanos S.A.

SEXTO. Que habiéndose determinado la responsabilidad infraccional de Trenes Metropolitanos S.A., le corresponde la responsabilidad civil originada por los daños causados a la parte de Enrique Manuel Granados Araneda, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 3° letra e) de la Ley número 19.496 y los artículos 2.320 y siguientes del Código Civil.

SEPTIMO. Que el demandante solicita una indemnización de perjuicios ascendente a la cantidad de \$4.002.200.-.

Por concepto de daño directo material solicita la cantidad de \$2.200.-.

El Tribunal estima que por daño material, no se debe conceder una indemnización de perjuicios ascendente a \$2.200.- (Dos mil doscientos mil pesos), en atención a que el demandante si bien sufrió perjuicios a causa de la deficiencia del servicio, hizo uso del mismo.

Por concepto de daño moral pide la cantidad de \$4.000.000.-

El Tribunal determina que por daño moral, se debe conceder una indemnización por la cantidad de \$100.000.- (Cien mil pesos), estimándose como suficiente esta indemnización, por los perjuicios que habría sufrido por infracción cometida por el demandado.

OCTAVO. Teniendo presente lo señalado en el artículo 2.329 del Código Civil, y dado que el reajuste ha pasado a ser un elemento intrínseco de toda prestación liquidable en dinero según la variación del costo real de la vida, en



consecuencia para que la indemnización fijada por este Tribunal no sufra alteraciones en su valor real por el simple transcurso del tiempo, esta ha de ser pagada reajustada conforme a la variación que experimente el costo de la vida, según el Índice de Precios al Consumidor, fijado por el Servicio Nacional de Estadísticas para el mes inmediatamente anterior a la fecha de la presentación de la demanda y el último día del mes anterior al pago efectivo de la indemnización.

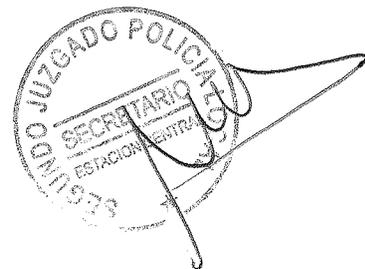
NOVENO. Que la parte demandante pide que se le paguen intereses, los que también deben concederse. Esta indemnización de perjuicios se otorgara con un interés corriente anual para operaciones reajustables en dinero, que se debe conceder desde el día en que la sentencia se encuentre ejecutoriada, hasta la fecha del pago efectivo de la indemnización, todo ello según liquidación que practicara el secretario del Tribunal.

**CON LO RELACIONADO Y LO DISPUESTO POR LOS ARTICULOS 1° y 3° LETRA E) DE LA LEY NUMERO 19.496 y ARTICULO 14 DE LA LEY NUMERO 18.287 Y DEMAS NORMAS PERTINENTES, SE RESUELVE:** 1° No ha lugar a la excepción de prescripción extintiva interpuesta por la parte querellante y demandante a fojas 23 y siguientes, en atención a que la querrela y demanda civil de indemnización de perjuicios, se presentaron dentro del plazo de 6 meses que señala la ley para ejercer dichas acciones y, estas acciones fueron notificadas a la parte querellada y demandada antes de los 4 meses, plazo contabilizado desde su presentación al Tribunal.

2° Que se condena a Trenes Metropolitanos S.A., representado por Cristián Moya Silva o por quien detente dicha representación al momento de notificar la presente sentencia, al pago de la multa de 1 U.T.M. (Una unidad tributaria mensual), por las infracciones cometidas. Si no pagare dicha multa dentro de quinto día de notificado, despáchese orden de reclusión nocturna en su contra, por cada quinto de la multa impuesta, por vía de sustitución y apremio.

3° Ha lugar a la demanda civil de indemnización de perjuicios de fojas 1 y siguientes, interpuesta por Enrique Manuel Granados Araneda, en contra de Trenes Metropolitanos S.A., representada legalmente por Cristián Moya Silva o por quien detente dicha representación, solo en cuanto se le condena a pagar una indemnización de perjuicios por la cantidad de \$100.000-. (Cien mil pesos), en que se han regulado prudencialmente sus perjuicios.

Esta indemnización se pagara reajustada en la misma proporción en que hubiera variado el Índice de Precios al Consumidor según informe del Instituto Nacional de Estadísticas, entre el día 13 de octubre de 2013, y hasta el último día del mes anterior al pago efectivo de la indemnización.



Esta indemnización se concederá con un interés corriente anual para operaciones reajustables en dinero, que se debe conceder desde el día en que la sentencia se encuentre ejecutoriada, hasta la fecha del pago efectivo de la indemnización, todo ello según liquidación que practicara la Secretaria del Tribunal.

4° Al no ser totalmente vencido en juicio el demandado, cada parte deberá pagar sus costas.

Remítase copia al Servicio Nacional del Consumidor

Anótese y Notifíquese.

**Rol 38732-fr-2013**

Dictada por **JORGE FIGUEROA GONZALEZ**, Juez Titular

Autorizada por **KAREM CHAHUAN MANZUR**, Secretaria Titular

