

Maipú, veintiocho de septiembre de dos mil diecisiete.

VISTOS:

1° Querrela infraccional interpuesta ante esta judicatura por doña **AMELIA DEL ROSARIO FERRADA ZURITA**, Run. 8.970.518-5, domiciliada en calle José Manuel Borgoño N° 1795, departamento G-14, Villa Borgoño, Comuna de Maipú; en contra de **EMPRESA DE TRANSPORTES DE PASAJEROS METRO S.A.**, RUT. 61.219.000-3, representada legalmente por don **Rubén Alvarado Vigar**, Run. 7.846.224-8, ambos domiciliados en Alameda Libertador Bernardo O'Higgins N° 1442, Comuna de Santiago, Región Metropolitana, por infracción a la Ley N° 19.496.

La denunciante señala que con fecha 05 de abril de 2017, a las 17:35 horas ingresa a la Estación del Metro Plaza de Maipú para dirigirse a la Estación Baquedano. Al subirse al tren se produce el cierre de las puertas iniciando su marcha, de manera que busca sujetarse de una manilla lo cual se hace imposible debido a la brusca frenada generando la pérdida de su equilibrio, cayendo en forma violenta al piso. Luego de la caída la socorre la misma gente que se encontraba con ella al interior del vagón, a quienes les explica que siente un fuerte dolor en la cabeza, manos y piernas, al llegar a la Estación Santiago Bueras, reciben un aviso por alto parlantes que el tren que abordaron debía ser evacuado ya que se estaba incendiando, así tras ser inspeccionado informan que está apto para seguir su camino y transportar pasajeros. Al llegar a la Estación Baquedano sigue con fuertes dolores del golpe, pregunto a los guardias para dar cuenta del accidente y los funcionarios que allí se encontraban se negaron a recibir el reclamo, para posteriormente ser asistida por el feje de la estación don patricio Bravo Aguilar, quien le firma el reporte de accidentes y le indica que debe hacer efectivo el seguro. Así concurre a Consalud, y se le indica que el seguro de la querellada no es válido para hacerlo en forma gratuita, sino que todos los exámenes médicos que debe



745
Alonso
Nallas

realizarse debe hacerlo de manera particular y como ella pertenece a FONASA no pudo hacerse los requeridos exámenes, debido a la escasez de ingresos que percibe. Así, concurre de urgencia al Hospital El Carmen el día 11 de abril de 2017, en donde se le examinó y se le entregó un tratamiento en base a variados medicamentos y cuidados en general.

Así, por tanto, en mérito de los antecedentes señalados, y las consideraciones de derecho pertinentes, solicita se condene a la querellada **EMPRESA DE TRANSPORTES DE PASAJEROS METRO S.A.**, al máximo de las multas contempladas en la Ley N° 19.496, con expresa condenación en costas.

En el mismo acto interpone demanda civil de indemnización de perjuicios, en contra de **EMPRESA DE TRANSPORTES DE PASAJEROS METRO S.A.**, en virtud de los hechos expuestos en la querella de autos.

Solicita en lo petitorio expresamente por concepto de lucro cesante, la suma total de \$ 780.000.- pesos, como consecuencia de que se ha visto impedida de realizar de manera regular su actividad económica. Seguidamente reclama por daño moral la suma de \$ 480.000.- pesos, ya que tales hechos le han generado un sentimiento de angustia e inseguridad permanentes. Por lo que finalmente reclama la suma total de \$ 1.180.000.- pesos, o la suma que este tribunal estime en derecho, más reajustes, intereses y costas.

Acompaña en dicho acto los siguientes documentos: 1) copia simple de documento "reporte de accidentes", de fecha 05 de abril de 2017, emitida por Metro de Santiago; 2) copia simple de documento "dato atención urgencia" de fecha 11 de abril de 2017, emitida por el Hospital El Carmen; 3) copia simple documento "solicitud de reembolso gastos médicos por accidente, emitido por BiceVida.



446
Cuentos
7 de 13

2° A fojas 16, rola estampado receptorial que da cuenta de notificación de querrela infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios, en contra de la parte de **EMPRESA DE TRANSPORTES DE PASAJEROS METRO S.A.**

3° A fojas 37, rola audiencia de conciliación, contestación y prueba con la asistencia de la parte querellante y demandante de doña **AMELIA FERRADA ZURITA**, y con la asistencia de la abogada Karina Pavez Contreras, en representación de la parte querellada y demandada de **EMPRESA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS METROS S.A.**

Llamadas las partes a conciliación, ésta no se produce.

La querellante querellante y demandante de doña **AMELIA FERRADA ZURITA**, ratifica querrela y demanda civil, solicitado se acoja en todas sus partes. Que no se atendió en médico particular pues no contaba con los medios. Que se atendió en el Hospital El Carmen, ya que tiene gratuidad, pero los medicamentos si los tiene que comprar.

La parte querellada y demandada de **EMPRESA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS METROS S.A.**, contesta por escrito querrela infraccional y demanda civil solicitando se tenga como parte integrante de la audiencia.

Alega en primer término excepciones perentorias, primeramente, referida que su representada no ha incurrido en ninguna infracción al artículo 23 de la ley N° 19.496, ya que la actora debe demostrar que ha habido culpa o negligencia en el actuar de su representada, puesto que siempre actúan con altos niveles de seguridad. Que el modo normal de conducción de los trenes es de pilotaje automático, donde la participación de los conductores es mínima, y en razón de ello a veces se producen frenadas ocasionales ocasionadas por el sistema de frenos de los trenes, las cuales apuntan directamente a los sistemas de seguridad.



es decir, que si el tren detecta alguna condición insegura para los pasajeros o que pueda afectar el curso normal del viaje efectuará necesariamente una detención. Así el metro, cuenta entre otras medidas de seguridad, letrero de color amarillo con negro, que indica "tómese del pasamanos y/o manilla", ubicado en la parte superior de las puertas de ingreso a los carros, de manera que pueda ser leído por todos, grabaciones de audio que son periódicamente reproducidas dentro de los trenes y señalan la importancia de tomarse de los pasamanos y manillas dispuestos para la seguridad de los pasajeros. En definitiva, todas ellas, sin no son acatadas por los pasajeros son insuficientes. Que Metro cuenta con personal especializado para otorgar las primeras atenciones en caso de accidente, siguiendo un protocolo determinado, el que en caso de autos no pudo ser aplicado ya que la asistente del tren cuando se dio cuenta de lo sucedido, le comunicó al jefe de estación, sin embargo, la usuraria se puso de pie manifestó sentirse bien y su deseo de continuar su viaje en dirección Vicente Valdés, sin dejar información o datos de contacto.

En virtud de ello es que no se ha producido infracción alguna a la ley de protección de los derechos de los consumidores.

En mismo acto, procede a contestar la demanda civil de indemnización de perjuicios, señalando que dicha parte controvierte todos los hechos. Señala que el lucro cesante reclamado carece de toda certidumbre, pues la demandante no ha acompañado en autos ningún antecedente que permita acreditar los perjuicios reclamados, no debiendo prosperar su petición. Señala que el daño moral es desproporcionado e improcedente, y que, si bien Metro lamenta las supuestas dolencias, estas no han podido causar un daño moral por la suma que se pretende.

La parte querellada y demandada de **EMPRESA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS METROS S.A.**, acompaña en dicho acto, los siguientes documentos: 1) Impresión de pantalla del sistema de registro de

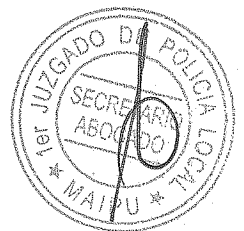


748
Cecilia
Soto

novedades de Estación Plaza Maipú, emitida por Metro de Santiago, de fecha 05 de abril de 2017; 2) set de 2 fotografías simples de trenes de Metro; 3) copia simple de reporte accidente, folio N° 730, emitido por Metro de Santiago; 4) copia simple de registro de reclamo emitida por Metro de Santiago, de fecha 08 de abril de 2017.

La parte querellada y demandada de **EMPRESA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS METROS S.A.**, presenta como testigo de los hechos a doña María José Miranda Araya, C.I. 17.770.074-6, 26 años, soltera, domiciliada en La Candelaria N° 2413, Villa San Luis IV, comuna Maipú, quien legalmente juramentada expone: *"No recuerdo la fecha, el registro fue en tarde, yo estaba trabajando como asistente de andén en la estación Plaza de Maipú, no me acuerdo mucho de los hechos de la señora si se cayó, lógicamente yo tendría que haberle asistido, no la recuerdo, sé que se cayó y la asistí en su momento, si se cayó dentro del tren, le avisamos al conductor para que mantenga un momento, en este caso particular no me recuerdo, respecto a la consulta los protocolos a seguir cuando una persona tiene un accidente, si ocurrió dentro del tren se saca hacia el andén, se le consulta dónde se pegó, cómo se cayó, se avisa al paramédico, respecto a la consulta no hay paramédico en todas estaciones, pero en la plaza Maipú si hay, según al registro dice que yo asistí a la señora, si la señora dice que la gente la paró no recuerdo mucho, no recuerdo si esto fue en el interior del tren o en otro lado, por protocolo debo acompañar al pasajero hasta que el paramédico lo atiende, el paramédico llena un formulario con los datos del accidente, no sé el protocolo de esto, nosotros debemos avisar al jefe de estación del accidente ocurrido, se le informa el número de tren en donde ocurrió el accidente y dejo constancia que la persona se fue con el paramédico, cuando la gente no quiere atenderse se va; respecto a la consulta no se le entrega ningún antecedente"*.

Que, no se formulan peticiones ante este tribunal.



4° A fojas 40, comparece la querellante querellante y demandante de doña **AMELIA FERRADA ZURITA**, a objeto de formular observaciones a la prueba, en cuanto a la prueba documental presentada por la querellada y demandada, en términos generales, por tratarse de documentos que emanan de la misma parte que lo presenta, siendo inoponible a la otra, no ser verdaderas sus afirmaciones, que no guarda relación con los hechos denunciados, que las medidas de seguridad no se ven satisfechas con una simple recomendación, no controvierte de manera alguna el nexo causal.

Acompaña en dicho acto, los siguientes documentos: 1) copia simple de orden médica, de fecha 27 de septiembre de 2017; 2) copia simple de solicitud de radiografía.

5° A fojas 43, el tribunal cita a las partes a oír sentencia.

CONSIDERANDO:

EN CUANTO A LA OBJECCIÓN DE DOCUMENTOS:

PRIMERO: Que, como se ha señalado, la querellante y demandante de doña **AMELIA FERRADA ZURITA**, procede a objetar los documentos acompañados por el actor de autos, conforme las consideraciones expuestas a fojas 40.

Que, respecto del tenor de la objeción promovida por la querellante en comento, se puede observar que lo que se pretende invocar son cuestionamientos al valor probatorio de los documentos, apreciación esta que corresponde a una facultad privativa del tribunal, ponderando el mérito probatorio de los aludidos documentos conforme a las reglas de la sana crítica, más que en lo particular de cada uno de ellos, en su conjunto a fin de acreditar las pretensiones del querellada de autos, y que sin perjuicio de tratarse de instrumentos privados, estima esta judicatura procedente su inclusión dentro de los elementos de



fo
Cecilia

convicción para los efectos queridos por el actor, motivo por el cual la objeción antes señalada deberá ser desestimada, tal como en lo resolutivo se dirá.

EN EL ÁMBITO INFRACCIONAL:

SEGUNDO: En primer término es menester, establecer la existencia de la relación consumidor-proveedor, exigida por la Ley N° 19.496. En la especie, consta en autos, a fojas 6, copia simple de documento "reporte de accidentes", de fecha 05 de abril de 2017, emitida por Metro de Santiago, el que da cuenta del uso del servicio prestado por la querellada, respecto de la actora de autos. Atendido ello, se logra establecer el vínculo existente entre las partes conforme lo establece la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores.

TERCERO: Atendido el mérito de autos, consta en este proceso las declaraciones de las partes, como los elementos probatorios rendidos, conforme lo cual esta magistrado determina que, de acuerdo a las reglas de la sana crítica, no es posible colegir responsabilidad infraccionaria respecto de la parte querellada.

Así las cosas, teniendo presente lo expuesto en los considerandos precedentes, los antecedentes que rolan en el proceso, lo declarado por la querellante, los documentos acompañados por las partes, todo ello en su conjunto, permiten a esta sentenciadora concluir que es un hecho de la causa la circunstancia de la caída de la señora **FERRADA ZURITA**, al interior de uno de los vagones del tren en cuestión, lo que le causó lesiones, pero no existen elementos probatorios suficientes que permitan acreditar que dicha caída se hubiere producido debido a la negligencia en el actuar de la querellada **EMPRESA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS METROS S.A**, la que de acuerdo a la documentación acompañada a fojas 32 y siguientes ha cumplido con toda la normativa de seguridad exigidas por la Ley y Reglamentos que rigen este tipo de situaciones, lo que en



definitiva trasunta en que lo que se afirma por parte de la querellante carece de antecedentes fácticos y jurídicos eficaces y atingentes, respecto de las cuales se habría infringido las normas pertinentes de la Ley N° 19.496, no configurándose, por tanto, la infracción como tal, lo que trasunta que en definitiva, a juicio de esta magistrado, que se trata de meras aseveraciones desprovistas de asideros, por falta de elementos de prueba, o razones lógicas o de mera experiencia que permitan tener por demostradas las pretensiones de la actora.

En la especie, no cuenta esta sentenciadora con elementos de convicción necesarios ni suficientes para acreditar el hecho en cuestión, pues la parte querellante, quien debe probar el hecho alegado conforme dispone el artículo 1.698 del Código Civil, no ha acompañado ni rendido probanza eficaz y efectiva alguna tendiente a acreditar el hecho señalado y la eventual infracción en que habría incurrido la parte **EMPRESA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS METROS S.A.**

Así, en definitiva de los antecedentes que rolan en autos, que a la luz de las reglas de la sana crítica y de acuerdo al criterio de esta magistrado resulta ser insuficiente para hacer lugar a la querella de autos, motivo por el cual es posible arribar a una conclusión no condenatoria respecto de la querella, atendida a la falta de antecedentes eficaces que ameriten la existencia de responsabilidades infraccionarias al respecto y por ende la respectiva sanción pecuniaria, lo que en los términos de los resolutivo de este dictamen se dirá.

EN LO CIVIL.

CUARTO: En cuanto a la Demanda Civil de Indemnización de Perjuicios interpuesta por **AMELIA FERRADA ZURITA**, en contra de **EMPRESA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS METROS S.A.**, atendido a que la querella de autos ha sido desestimada, no existe fundamento legal para acogerla.



752
decauto
D S

QUINTO: De acuerdo a lo dispuesto por el artículo 144 del Código de Procedimiento Civil, cada parte pagará sus costas.

POR ESTAS CONSIDERACIONES, Y VISTO ADEMÁS LO DISPUESTO EN LOS ARTÍCULO 14 y 17 DE LA LEY N° 18.287, SE RESUELVE:

- 1) No ha lugar a la objeción de documentos, promovida por la parte de EMPRESA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS METROS S.A.
- 2) No ha lugar a la querella interpuesta por AMELIA FERRADA ZURITA, en contra de EMPRESA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS METROS S.A., por infracción a la Ley N° 19.496.
- 3) No ha lugar a la Demanda Civil de Indemnización de Perjuicios interpuesta por doña AMELIA FERRADA ZURITA, en contra de EMPRESA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS METROS S.A., por concepto de lucro cesante y daño moral, de conformidad a lo expuesto en el motivo cuarto del presente dictamen.
- 4) Remítase copia de la presente sentencia al Servicio Nacional del Consumidor una vez que se encuentre firme y ejecutoriada, conforme a lo dispuesto al artículo 58 bis, inciso primero de la Ley N° 19.496.

Notifíquese y déjese copia.

Hecho, archívense los autos en su oportunidad.

Rol N°: 6315-2017

Resolvió doña *Carla* **Carla Torres Aguayo**, Juez Titular

Autoriza don **Mauricio Arenas Tellería**, Secretario Abogado Titular

