

**PROCESO N° 17.189/2.014-AS**

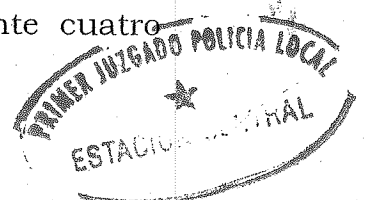
**ESTACIÓN CENTRAL, a veintiuno de Julio de dos mil catorce**

**VISTOS;**

-Que a fs. 7 y siguientes, rola denuncia de fecha 25 de marzo de 2.014, por infracción a la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, interpuesta por **CARLOS ANTONIO ZÚÑIGA GARRIDO**, conserje, domiciliado en Pasaje Alaska N° 892 Población Pudahuel, comuna de Pudahuel, en contra del proveedor **EMPRESA DE TRANSPORTES RURALES TUR BUS**;

- Que a fs. 12, **CARLOS ANTONIO ZÚÑIGA GARRIDO**, ya individualizado en autos, interpone demanda civil de indemnización por daños y perjuicios en contra de Empresa de Transportes Rurales, representada legalmente por Víctor Ide Benner, ambos con domicilio en Jesús Diez Martínez N° 730 comuna de Estación Central, solicitando sea condenada a pagar la suma de \$300.000.-, por conceptos de daño emergente y daño moral, más reajustes, intereses y costas. La demanda indemnizatoria se encuentra debidamente notificada a fojas 16 y 17;

- Que a fs. 20, comparece **CARLOS ANTONIO ZÚÑIGA GARRIDO**, quien declara que el día 15 de Febrero de 2.014, compró cuatro pasajes en la empresa Tur Bus, con destino Santiago-Valdivia, pues viajaría con toda su familia, pagando por cada pasaje la cantidad de \$15.500.-, siendo el horario salida del bus a las 22:20 horas desde el Terminal Santiago, andenes 40 al 49. Agrega que a las 22:20 horas, llegó un bus de la denunciada, y consultado el auxiliar, éste le señaló que no tenía destino a la ciudad de Valdivia, ante lo cual se dirigió a la oficina de venta de pasajes de Tur Bus para consultar que había pasado con el bus con destino a Valdivia con salida a las 22:20 horas, recibiendo como respuesta que ya había salido pero desde otro andén y que la única solución era tomarlo en el paradero ubicado en cruce Colón de la comuna de San Bernardo, lo que así hizo, tomando dos taxis que le costó \$18.000- cada uno, constatando al llegar al lugar, que el conductor del bus no había esperado que llegaran y se había ido, ante lo cual, teniendo todo el equipaje, decidió comprar nuevamente cuatro



pasajes con destino a Valdivia, pagando por cada uno de éstos \$18.000.-;

- Que a fs. 20, comparece **JORGE ELÍAS SABAJ VÉLIZ**, cédula nacional de identidad N°8.457.673-5, abogado, domiciliado en calle Jesús Diez Martínez N° 730, comuna de Estación Central, en representación de la denunciada y demandada civil Empresa de Transportes Rurales, nombre de fantasía Tur Bus, quien señala desconocer totalmente los hechos denunciados, para lo cual acompañara mayores antecedentes en la audiencia respectiva;

- Que a fs. 24 y siguientes, con fecha 20 de Mayo de 2.014, se celebró el comparendo de conciliación, contestación y prueba, rindiéndose la que consta en autos;

- Que a fs. 29, con fecha 27 de Junio de 2.014, se ordenó traer los autos a la vista para dictar sentencia;

### **CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO**

#### **EN CUANTO A LO INFRACCIONAL:**

1.- Que el denunciante señala que el bus que debía abordar con toda su familia en el Terminal Santiago con destino a la ciudad de Valdivia, con salida a las 22:20 horas, entre los andenes 40 al 49, lo hizo a la hora pero desde otro andén no incluidos en éstos y pese a que trató de abordarlo en el paradero ubicado en la comuna de San Bernardo, tampoco lo logró, debiendo adquirir otros cuatro nuevos pasajes por un valor de \$18.000.-. En tanto la denunciada Tur Bus, en su declaración de fs. 20, señala desconocer totalmente los hechos denunciados.

2.- Planteada la controversia, cabe discutir la efectividad que los hechos hayan ocurrido en la forma planteada en la denuncia y si así hubiere ocurrido, la responsabilidad que le cabría a la Empresa de Transportes Rurales, en los hechos, al no haber adoptado ésta, las medidas necesarias para el debido resguardo del bienestar de sus clientes y en especial determinando si la denunciada habría actuado con negligencia como proveedor de un servicio, causando perjuicios al denunciante.

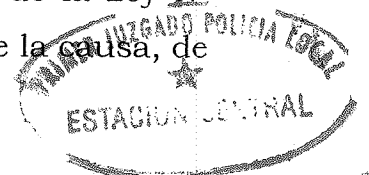


3.- Que para acreditar y fundamentar sus dichos, tanto las partes denunciante y demandante como denunciada y demandada, rindió la siguiente prueba documental: a) Fotocopias simples de cuatro pasajes comprados a Empresa de Transportes Rurales, con destino a la ciudad de Valdivia, b) Copia simple de reclamo ante SERNAC de Valdivia; c) Copia simple de respuesta de la denunciada de fecha 26.02.14.

4.- Que las normas legales que rigen específicamente la materia debatida son los artículos 3 letra b), 12 y 23 inc.1, todos de la Ley N° 19.946 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores: el primero de los cuales establece en lo pertinente que "Son derechos y deberes básicos del consumidor: b) El derecho a la información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos, y el deber de informarse responsablemente de ellos". El artículo 12, a su vez, agrega que todo proveedor de bienes y servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio y el artículo 23 inc.1, agrega 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, no siendo este el servicio contratado.

5.- Que de las probanzas rendidas en autos, ha quedado establecido que el denunciante, adquirió cuatro pasajes en la Empresa de Transportes Rurales (INTERSUR) para viajar a la ciudad de Valdivia, no pudiendo hacer uso de éstos, debido a que el bus que debía abordar, salió desde un andén distinto al impreso en los boletos, perdiendo la posibilidad de hacerlo, debiendo adquirir otros cuatro nuevos pasajes para continuar su viaje.

6.- Que de acuerdo a lo señalado en el artículo 14 inc.1 de la Ley N° 18.287, el juez apreciará la prueba y los antecedentes de la causa, de

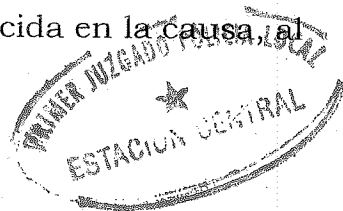


acuerdo con las reglas de la sana crítica, estableciendo el inc.2 del mismo cuerpo legal, que al apreciar la prueba de acuerdo con las dichas reglas, el tribunal deberá expresar las razones jurídicas y las simplemente lógicas, científicas o técnicas en cuya virtud les asigne valor o las desestime. En general, tomará en especial consideración la multiplicidad, gravedad, precisión, concordancia y conexión de las pruebas y antecedentes del proceso que utilice, de manera que el examen conduzca lógicamente a la conclusión que convence al sentenciador.

7.- Que en la especie, de los antecedentes de la causa, ponderados en la forma señalada por la disposición legal transcrita, emanan pruebas múltiples, graves, precisas, concordantes y conexas, que conducen lógicamente a concluir a este Sentenciador que la **EMPRESA DE TRANSPORTES RURALES**, actuó con negligencia, causando un menoscabo al denunciante **CARLOS ANTONIO ZÚÑIGA GARRIDO**, por la deficiencia en la calidad del servicio, negligencia que sólo puede atribuirse a la denunciada, quien no dio cumplimiento a su obligación legal y reglamentaria, en cuanto a brindar el servicio contratado por el actor, con las consecuencias ya señaladas en autos, la cual configura una infracción sujeta a sancionar conforme lo dispone en lo específico, el artículo 23 inc.1 de la Ley del Consumidor N°19.496, conducta sancionada en el artículo 24 de la misma Ley, motivo por el cual este sentenciador acogerá la denuncia de autos, en la forma como se dispondrá en la parte resolutive de esta sentencia.

#### **EN CUANTO A LA ACCIÓN CIVIL:**

8.- Que para dar lugar a la demanda de indemnización de perjuicios, como consecuencia de infracción a las normas contenidas en la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, no sólo debe darse la existencia de una contravención a las normas que regulan el derecho de los consumidores y el monto de los daños sufridos por las personas, sino que además, debe acreditarse que existe una relación de causa a efecto, entre la contravención de la norma y el daño producido por dicha acción u omisión. Quedó establecida en la causa, al



tenor del considerando anterior, que la demandante conforme a la carga procesal prescrita en el artículo N° 1.698 del Código Civil, logró probar los hechos en forma suficiente para permitir a este Sentenciador concluir que efectivamente el actuar de la demandada, provocó en Zúñiga Garrido un menoscabo, manifestado en aflicción, molestia y pérdida de tiempo, originado en un actuar negligente y un incumplimiento de sus deberes de buen servicio por parte de la empresa en cuestión, que en la especie así ocurrió. Que habiéndose determinado la responsabilidad infraccional de la parte denunciada, le corresponde a ésta responder civilmente por daños provocados a la demandante, conforme a lo dispuesto en el artículo 20 de la Ley N°19.496 y al tenor de lo expuesto en la demanda civil de indemnización de perjuicios de fs. 12 y siguientes, debe fijarse la indemnización en la suma de **\$62.000.- (sesenta y dos mil pesos)** por concepto de lo demandado por el costo de los pasajes adquiridos, reajustados desde el mes de enero de 2.014.

9.- Que en lo relativo al daño moral, interesa dejar establecido que no es pacífico en la doctrina la elaboración del concepto de daño moral y teniendo presente que la jurisprudencia no ha sido del todo precisa, conviene a este respecto utilizar el concepto amplio dado por Carmen Domínguez Hidalgo en su libro *"El daño moral"* cuando expresa que está, "constituido por el menoscabo de un bien no patrimonial que irroga una lesión a un interés moral por una que se encontraba obligada a respetarlo" (Edit. Jurídica de Chile Tomo I noviembre 2000, págs. 84.).

10.- Lo anterior significa dejar de considerar que el daño moral consiste únicamente en una alteración del equilibrio espiritual del sujeto afectado - repercusiones espirituales que pueda sufrir la víctima -, es decir, concebir el daño moral como el "precio del dolor"-, para enfatizar exclusivamente el índole extrapatrimonial o inmaterial de los bienes o intereses protegidos, identificando así el daño moral con una lesión o menoscabo a un derecho extrapatrimonial, una apreciación más amplia que la tradicional.



11.- Que así entendido el daño moral como un menoscabo de un bien extra patrimonial que se traduce en el agobio que genera el haber sufrido un daño, para su evaluación, si se quiere apartar de lo normal o regular, en tal caso deberá acompañarse un antecedente probatorio que así lo demuestre, lo que no ocurrió en autos y en mérito de la prueba rendida, no se fijará indemnización por dicho concepto.

Por estas consideraciones y teniendo presente lo dispuesto en los artículos 14, 17 y 23 de la Ley N° 18.287; 3, 12, 23 y 24 de la Ley N° 19.496; 1.698 y 2.329 del Código Civil y lo señalado en la Ley N° 15.231.

#### SE DECLARA

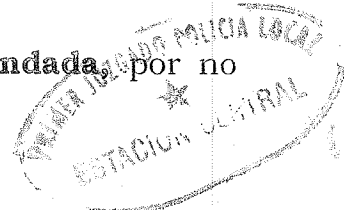
##### EN MATERIA INFRACCIONAL:

**PRIMERO:** Que se condena a **EMPRESA DE TRANSPORTES RURALES**, representada legalmente por Víctor Ide Benner, ambos con domicilio en Jesús Diez Martínez N° 730, comuna de Estación Central, al pago de una multa de **CINCO UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES a beneficio fiscal**, por infringir lo dispuesto en los artículos 3 letra b), 12 y 23 de la Ley N° 19.496.

##### EN MATERIA CIVIL:

**SEGUNDO:** Que ha lugar a la demanda de indemnización de perjuicios de fs. 12 y siguientes, sólo por concepto de lo demandado por el costo de los pasajes adquiridos, **condenándose a EMPRESA DE TRANSPORTES RURALES**, representada por Víctor Ide Benner, ambos con domicilio en Jesús Diez Martínez N° 730, comuna de Estación Central, a pagar a **CARLOS ANTONIO ZÚÑIGA GARRIDO**, domiciliado en Pasaje Alaska N° 892, comuna de Pudahuel, la suma de **\$62.000.- (sesenta y dos mil pesos)**, suma que deberá pagarse de acuerdo a lo señalado en el considerando N° 8 de esta sentencia.

**TERCERO:** Que no se condena en costas a la demandada, por no haber sido ésta totalmente vencida.



**ANÓTESE.**

**DÉSE AVISO POR CARTA CERTIFICADA A LAS PARTES.**

**NOTIFÍQUESE PERSONALMENTE O POR CÉDULA.**

**DESPÁCHESE ORDEN DE RECLUSIÓN NOCTURNA EN CONTRA DE VÍCTOR IDE BENNER, EN SU CALIDAD DE REPRESENTANTE LEGAL DE EMPRESA DE TRANSPORTES RURALES, SI NO PAGARE LA MULTA IMPUESTA, DENTRO DE QUINTO DÍA, POR VÍA DE SUSTITUCIÓN Y APREMIO.**

**REMÍTASE COPIA AUTORIZADA DE LA PRESENTE SENTENCIA, AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, EN CUMPLIMIENTO A LO DISPUESTO EN EL ARTÍCULO 58 BIS DE LA LEY N° 19.496.**

**CERTIFÍQUESE Y ARCHÍVESE EN SU OPORTUNIDAD.**

**DICTADO POR DONA KAREM CHAHUAN MANZUR, JUEZA TITULAR**

**AUTORIZA DON RODOLFO CEPEDA MARÍN, SECRETARIO TITULAR**

