

San Bernardo, dos de Junio de dos mil quince.



VISTOS Y TENIENDO PRESENTE;

A fojas 01, doña Gladys Crisóstomo Castillo, empleada de casa particular, cédula nacional de identidad n° 5.142.715-7, domiciliada en calle Lingue n°618, población Rio de Janeiro, comuna de San Bernardo, interpone denuncia infraccional en contra del proveedor que identifica como Radio Taxi El Pino, representado por su administrador de local o jefe de oficina, cuyo nombre ignora, ambos domiciliados en calle Santa Teresa n°1.350, comuna de San Bernardo, por hechos que constituirían infracción a los Arts. 3° letra d) y 23 de la ley de protección de los derechos del consumidor n° 19.496, la que solicita sea acogida, con expresa condena en costas. En el primer otrosí de esta presentación, la denunciante deduce en contra del proveedor antes individualizado, demanda civil de indemnización de perjuicios, a objeto que sea condenado a pagarle los perjuicios ocasionados, los que avalúa en \$40.000.000, por concepto de daño moral y \$3.000.000, por concepto de lucro cesante, o las sumas que se determine, más reajustes e intereses, que esta cantidades devenguen desde que el fallo quede ejecutoriado, con expresa condena en costas.

A fojas 14, rola acta de notificación de la denuncia y demanda de autos a Radio Taxi El Pino

A fojas 28, se llevó a efecto el comparendo de estilo, con la asistencia de doña Karen Norambuena Hidalgo, abogado, en representación de Gladys Crisóstomo Castillo, denunciante y demandante y de don Samuel Alarcón Velásquez, abogado y don Walter Oyarzo García, habilitado de Derecho, en representación de la denunciada y demandada, Transporte de personas particulares El Pino Ltda. En esta oportunidad la parte denunciada contestó las acciones interpuestas mediante escrito que se agregó como parte de la misma en fojas 19 y siguientes. En esta presentación esta parte

preliminarmente dedujo las excepciones de incompetencia del Tribunal, ineptitud del libelo y falta de legitimidad pasiva. En forma subsidiaria y en segundo lugar, contesto el fondo de las acciones deducidas, solicitando que estas fuesen declaradas como temerarias. Atendido la naturaleza de las excepciones interpuestas, el Tribunal resolvió la suspensión de la audiencia, fijándose su reanudación para una nueva fecha y hora, una vez resueltas las cuestiones previas.

A fojas 33 y siguientes, rola sentencia interlocutoria rechazando las excepciones de incompetencia del Tribunal y falta de legitimidad pasiva y acogiendo parcialmente la excepción de ineptitud del libelo.

A fojas 39, rola presentación de la parte denunciante y demandante, representada por doña Karen Norambuena Hidalgo, que cumpliendo lo ordenado en fojas 33, aclaró la exposición de los hechos contenida en la denuncia de fojas 01 de autos;

A fojas 44, la parte denunciada y demandada dedujo recurso de apelación respecto de la sentencia interlocutoria de fojas 33, el cual no fue concedido por el Tribunal por improcedente, conforme lo dispuesto en el Art 32 de la ley 18.287, que regla el procedimiento ante los Juzgados de Policía local.

A fojas 50, rola presentación de la parte denunciante y demandante representada por doña Karen Norambuena Hidalgo, rectificando las acciones de autos en el sentido que estas se dirigen en contra de Transporte de personas particulares El Pino Limitada, representada legalmente por don Rafael González Medina, del giro de su denominación, domiciliada en Santa Teresa n°1.350, comuna de San Bernardo.

A fojas 52, rola acta de notificación de la denuncia y demanda de autos y sus rectificaciones de fojas 39 y 50 de autos.



A fojas 186, se llevó a efecto la audiencia de continuación del comparendo de estilo, con la sola asistencia de doña Karen Norambuena Hidalgo, apoderado de la parte denunciante y demandante y en rebeldía de Transporte de personas particulares El Pino Limitada. En esta oportunidad la parte denunciante rindió prueba testimonial y documental. En rebeldía de la parte demandada, no se produjo conciliación.

A fojas 199, se agrega al proceso oficio del Ministerio de Transportes en relación con el vehículo placa patente UF-7253.

A fojas 200 vuelta, se ordenó que ingresaran los autos para fallo.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO;

A.- RESOLUCIÓN DEL ASPECTO INFRACCIONAL:

1º) Que, se ha seguido esta causa a los efectos de determinar la responsabilidad infraccional que pudiese afectar al proveedor identificado como Transporte de personas particulares El Pino Limitada, antes individualizada, en los hechos expuestos en la denuncia de autos;

2º) Que, fundando sus acciones, la denunciante en sus presentaciones de fojas 01 y 39, expresa que el día 08 de Febrero de 2013, alrededor de las 22,35 hrs., solicitó telefónicamente a la empresa Radio Taxi El Pino Limitada, la prestación de un servicio de transporte, desde su domicilio de calle Lingue n° 618, hasta el cruce de la Avenida Colón con la caletera de la Autopista Central, al ser atendida la telefonista le indicó que inmediatamente saldría un móvil hacia su domicilio. Fue así como alrededor de las 22, 45 hrs. aproximadamente, llegó hasta su domicilio el móvil solicitado, correspondiendo al automóvil placa patente UF-4573, el cual abordó inmediatamente junto a una hija. Transcurría el trayecto con normalidad, aunque a

su juicio en algunos tramos a una velocidad que
excesiva, cuando al llegar a la intersección de las
calles O'Higgins con Buenos Aires, el conductor del
radio taxi no respetó la señal ceda el paso que
enfrentaba por su vía de circulación, O'Higgins en
dirección al poniente, produciéndose una colisión con
un bus la línea Peñaflor, que circulaba por Buenos
Aires al norte. A raíz del choque las dos pasajeras del
radio taxi sufrieron heridas de consideración, siendo
trasladadas en ambulancia hasta el hospital Parroquial
y luego al hospital Barros Luco, donde la denunciante
ingresa a las 23,23 horas en estado de extrema gravedad
y con riesgo vital, debido a un traumatismo
craneofacial, del que aún no se recupera en su
totalidad, habiéndosele practicado diversas
operaciones. Agrega que una vez ocurrida la colisión el
conductor del automóvil que prestaba el servicio no les
prestó ninguna ayuda y, por el contrario, pasando por
encima de sus pasajeras, bajó del vehículo y se retiró
del lugar del accidente. Más tarde, familiares que
llegaron para saber de su estado se pudieron percatar
que la patente del automóvil en que viajaban, era de
color blanco y por tanto no contaba con los permisos
respectivos para efectuar el transporte de pasajeros,
situación que jamás imaginaron pues la empresa Radio
Taxi El Pino tiene nombre en el rubro, además
posteriormente no demostró ninguna preocupación por su
estado de salud y con el transcurrir del tiempo, por
distintas circunstancias tomó conocimiento que el
conductor del vehículo ni siquiera contaba con licencia
de conducir de la clase apropiada para efectuar
transporte de pasajeros. De acuerdo a lo antes
expresado considera infringidos a su respecto los Arts.
3° letra d) y 23 de la ley de protección al consumidor
ya que la conducta de la denunciada en orden a
disponer que sus pasajeros sean transportados por
vehículos y choferes que no cuentan con los permisos
respectivos se traduce en un servicio defectuoso y un
actuar a lo menos negligente que le ha causado
menoscabo como consumidora, debido a la falta de
seguridad del servicio;

3º) Que, contestando la denuncia, en presentación agregada en fojas 19, la empresa Transporte de personas particulares El Pino Limitada, representada por don Samuel Alarcón Velásquez, previo interponer excepciones en contra de las acciones deducidas, solicitó en forma subsidiaria su rechazo, con costas, en atención a que su representada desconoce que se le hayan solicitado los servicios de taxi o radio taxi el día y hora de los hechos señalados en la denuncia y, además, por cuanto la empresa no es propietaria del automóvil que reclama la denunciante y por tanto desconoce igualmente el accidente de tránsito ocurrido, no teniendo ninguna vinculación con su propietario. Agrega la contestación que se estaría ante un cuasidelito de lesiones graves cuestión que debería conocerse y ventilarse en sede Penal;

4º) Que, a los efectos de acreditar su dichos la denunciante aportó en el proceso: **a)** En fojas 187 y siguientes, la prueba testimonial consistente en la declaración de los testigos Juana Sepúlveda Crisóstomo, Raquel Guzmán Palacios y Moisés García Crisóstomo. **b)** En fojas 180, copia de la declaración prestada ante la Policía de Investigaciones por el conductor del bus patente DSDF-51, Cristian Mendoza Castillo, de la línea Peñaflor, participante del accidente referido en la denuncia de autos. **c)** En fojas 182, copia de la declaración prestada ante la Policía de Investigaciones por el conductor del automóvil patente UF-7253, Esteban Pizarro Arriagada, vehículo en que se transportaba la denunciante. **d)** En fojas 199, a solicitud de la denunciante se agregó al proceso oficio respuesta del Ministerio de Transportes, dando cuenta que el vehículo patente UF-7253, no ha estado inscrito en el Registro Nacional de servicios de Transporte de pasajeros;

5º) Que, los medios de prueba precedentemente reseñados no fueron objetados u observados por la parte denunciada;

6º) Que, conforme al mérito de las pruebas aportadas en la causa, las que esta Sentenciadora ha valorado de acuerdo a las reglas de la sana crítica, se ha formado la convicción que a la empresa denunciada Transporte de personas particulares El Pino Limitada, le asiste responsabilidad en lo acontecido, al infringir respecto de la denunciante Gladys Crisóstomo Castillo, los Arts. 3º letra d) y 23 de la ley de protección a los derechos del Consumidor.

En efecto, a partir de lo declarado por el conductor del automóvil en que se transportaba la denunciante, según se consigna en fojas 182, éste vehículo era usado como radio taxi para el transporte de personas en la empresa El Pino, señalando expresamente en su declaración "el día 08 de Feb. 013, a las 21:30 hrs. comencé mi turno en la empresa de "Radiotaxis El Pino", con paradero en el frontis del Hospital El Pino, de la comuna de San Bernardo. Luego de haber realizado unas cinco carreras, a las 23:30 hrs. aproximadamente, recibí un llamado telefónico de la central en el cual me solicitaban concurrir hasta el domicilio ubicado en calle Lingue n°618, población Rio de Janeiro, San Bernardo, motivo por el cual me dirigí al lugar. Una vez que llegue al citado domicilio, ascendieron dos pasajeros, de sexo femenino, las cuales me solicitaron que las trasladara, hasta el cruce de la avenida Colón con la Autopista Central. Para ello me dirigí por calle Libertador Bernardo O'Higgins, en dirección oriente poniente, a metros de llegar a la intersección con calle Buenos Aires, la cual mantiene orientación de sur a norte, no divisé en ningún momento la existencia de alguna señalética vial, relativa a un semáforo, Pare o disco de "Ceda el paso", motivo por el cual no disminuí la velocidad y tampoco me detuve, sin embargo, una vez que ya me encontraba en el cruce de ambas calles, me percaté de forma repentina, de la existencia de un disco ceda el paso, traté de frenar, sin embargo ya era demasiados, ya que en esos instantes fui impactado, por el costado izquierdo, por un microbús interurbano". Agrega más adelante en su

declaración, "Posteriormente, sólo un par de minutos después, llegó la ambulancia al lugar, en esos momentos comencé a recibir las críticas por mi situación, mi conducción del vehículo y el accidente que yo había provocado, de parte de los transeúntes del lugar, dicha situación me produjo angustia, además de miedo, por mi integridad física y por la posterior presencia de Carabineros, motivo por el cual, huí del lugar, en dirección a mi domicilio particular. Señala luego que el día sábado 09 de Febrero 2013, se presentó ante Carabineros para entregar su declaración de lo acontecido, luego "me conseguí el teléfono de las víctimas, por intermedio de los registros de la empresa "Radio Taxis El Pino" tomé contacto con unos familiares y le comente que mi intención era ayudar, sin embargo estos manifestaron que lo sucedido debía ser solucionado en Tribunales. Finaliza su declaración expresando "Por último, es importante señalar que mantengo mi licencia de conducir, clase B, al día".

A mayor abundamiento, los dichos del conductor del vehículo usado como medio del transporte resultan absolutamente concordantes con lo declarado por los testigos que depusieron en la causa, quienes previa juramentación legal y en forma separada declararon, en fojas 187 y siguientes que la denunciante era transportada por un radiotaxi, declarando en fojas 189 doña Raquel Guzmán Palacios, que el auto que sufrió el accidente mantenía en el vidrio la palabra El Pino y "tenía como " un pinito". Por su parte don Moisés García, en fojas 190 declara que hasta el lugar después del accidente concurrieron otros autos "lo cuales tenían un logo o cartel con una cruz y decía El Pino". Finalmente, en fojas 180, don Cristian Andrés Mendoza Castillo, conductor del microbús de la línea Peñaflor, participante del accidente sub-lite, declara "Respecto del vehículo que me colisionó, éste correspondía a un radio taxi de la empresa "Radiotaxis El Pino", dicho radiotaxi del cual no recuerdo su placa patente, es de la marca Daewoo, modelo Nubira, cuatro puertas y de color oscuro, al

parecer azul".

Conforme a lo anterior necesariamente habrá de concluirse que entre las partes, se acordó una relación de consumo, a la cual son exigibles todos los derechos y deberes que establece la ley de protección al consumidor n° 19.496, en ella, a partir de una solicitud de un servicio de transporte, que la denunciante formuló telefónicamente a la central de la empresa denunciada, ésta envió a su domicilio uno de los móviles que estaban en servicio el día y hora de los hechos, incurriendo en la conducta infraccional que se le imputa al no otorgar la prestación solicitada con el estándar de profesionalidad que le imponen las normas de la ley del consumidor y que reglamentan el servicio de transporte de pasajeros, toda vez que el automóvil enviado a prestar el servicio no se encontraba registrado ante el Ministerio de Transportes, como integrante de una línea o empresa de transporte de personas, según lo acredita el oficio agregado en fojas 199 y por ello no había sido fiscalizado en ningún aspecto y por otra parte, este vehículo no era conducido por un conductor profesional, que hubiese obtenido para desarrollar esta labor la correspondiente licencia que exige la ley, es decir clase A 1, y no como señala el conductor Esteban Pizarro, clase B. A juicio de esta Sentenciadora, junto con la causa basal del accidente de tránsito, como es el no respetar la señal Ceda el paso que enfrentaba el conductor del vehículo de alquiler, las infracciones mencionadas inciden igualmente en su acaecimiento;

Por todo lo antes expresado y según se señaló al inicio de este considerando, con las conductas descritas la empresa denunciada infringió los Arts. 3° letra d) y 23 de la ley de protección a los derechos del consumidor, al vulnerar el derecho de la consumidora denunciante a gozar de seguridad en el consumo de bienes y servicios y, por cuanto al entregar el servicio requerido con un automóvil sin autorización para el transporte de personas y sin un conductor que



tuviese licencia profesional, no cabe sino considerarlo como deficiente y ejecutado con una manifiesta negligencia, lo cual se tradujo en un evidente menoscabo para la denunciante. Conforme a lo expuesto en definitiva la denuncia infraccional de autos, será acogida, en todas sus partes, rechazándose la solicitud de la parte denunciada de declarar las acciones de autos como temerarias;

B.- RESOLUCIÓN DEL ASPECTO CIVIL

7º) Que, en el primer Otrosí de la presentación de fojas 01, doña Gladys Crisóstomo Castillo, antes individualizada, dedujo en contra de la empresa Transporte de personas particulares El Pino Limitada, demanda civil de indemnización de perjuicios, a objeto que sea condenada a pagarle los perjuicios ocasionados, los que avalúa en \$40.000.000, por concepto de daño moral y \$3.000.000, por concepto de lucro cesante, o las sumas que se determine, más reajustes e intereses, que esta cantidades devenguen desde que el fallo quede ejecutoriado, con expresa condena en costas;

8º) Que, al analizar la responsabilidad contravencional, ya se concluyó que Transporte de personas particulares El Pino Limitada, será condenada como autora de contravención los Arts. 3º letra d) y 23 la ley 19.496; por lo que, de acuerdo con las normas de los arts. 3º letra e) y 21 inc. 3º de la ley 19.496 y 2329 del Código Civil, deberán ser indemnizados los perjuicios ocasionados con motivo de la conducta infraccional descrita;

9º) Que, contestando la demanda de indemnización de perjuicios, la parte demandada en subsidio a las excepciones que opuso en forma preliminar, solicitó fuese rechazada en todas sus partes, reiterando que no existía en la especie un vínculo contractual que ligara al infractor y al consumidor afectado, cuestión que en definitiva corresponderá rechazar atendido lo expuesto al resolver el aspecto infraccional. Por otra

parte, en el improbable caso que se le condenara, la demandada solicitó que se tuviera presente lo dispuesto por el Art. 2330 del Código Civil, en cuanto a la apreciación del daño, si el que el que lo ha sufrido se expuso a él imprudentemente. Junto con negar y controvertir la existencia del daño moral y lucro cesante demandados, contravino su cuantía en atención a su abultado monto, lo que demostraría un afán de lucro y aprovechamiento;

10º) Que, a partir de los medios de prueba aportados al proceso y en especial por no acreditarlo la demandada, no se aprecia de que forma la demandante, por un hecho propio, podría haberse expuesto imprudentemente al daño, por lo que esta alegación será igualmente rechazada al momento de resolver sobre el aspecto civil de esta causa;

11º) Que, como antes se señalara, la obligación de la empresa proveedora del servicio de indemnizar los perjuicios ocasionados emana de lo expresamente dispuesto por el Art. 3º letra e) de la ley de protección a los derechos del consumidor norma que consagra en favor de estos, "El derecho a la reparación 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". Esta responsabilidad de indemnizar tiene lugar por su calidad de coautora del daño y resulta, a juicio de esta Sentenciadora, absolutamente compatible con la responsabilidad civil derivada del cuasidelito de lesiones cometido, que de acuerdo a las reglas generales y del tránsito afecta solidariamente al conductor y al propietario del vehículo que se usó en la ocasión;

12º) Que, a los efectos de acreditar el daño moral demandado, la parte demandante aportó la prueba testimonial rolante en fojas 187 y siguientes, testimonios que dan cuenta que la actora sufrió

producto del accidente gravísimas lesiones que pusieron en peligro su vida; declara la testigo Juana Sepúlveda en fojas 188, " mi madre sufrió graves lesiones en su rostro, la vi desfigurada, desplazándose su mandíbula, con pérdida de piezas dentales, fractura de nariz, la lengua se le partió en dos, por lo que debió aprender nuevamente a hablar y golpes en todo su cuerpo. A la fecha sigue en recuperación y tiene tornillos en su cara y le harán otra operación". Con la misma finalidad, se agregó en fojas 66 a 172, copia de la ficha hospitalaria de la atención médica entregada a la demandante en el hospital Barros Luco. Estos antecedentes dan cuenta que la paciente a raíz del accidente sufrió un trauma maxilofacial de carácter grave, el cual fue operado, una fractura de macizo facial compleja, paresia de las cuerdas vocales con trastorno severo de la deglución y pérdida total de piezas dentales, permaneciendo un mes y una semana internada, de los cuales los primeros 30 días estuvo en la UCI de ese centro hospitalario;

13º) Que, del estudio de los antecedentes de prueba precedentemente citados, aparecen de manera manifiesta los elementos esenciales del tipo de perjuicio que se demanda, esto es la angustia y dolor provocados por las infracciones denunciadas, la aflicción y menoscabo psicológicos, subsecuentes al padecimiento físico y la incerteza acerca de una recuperación, la que aún no concluye, a lo que corresponderá agregar la conducta de la empresa demandada en orden a desconocer su vínculo con los hechos y no intentar al menos colaborar con la reparación de los daños causados. Por lo antes expuesto, en definitiva, corresponderá acoger la demanda en cuanto al daño moral demandado estimándose este prudencialmente en la cantidad de \$8.000.000;

14º) Que, en cuanto al otro concepto demandado en fojas 01, esto es el lucro cesante, la demanda será rechazada, por cuanto no se aportó al proceso prueba alguna destinada a demostrar su existencia y cuantía;

15°) Que, las sumas que se ordene pagar, deberán reajustarse de acuerdo con la variación que experimente el índice de Precios al Consumidor, determinado por el Instituto Nacional de Estadísticas, entre el mes anterior a la fecha de interposición de la demanda, esto es Agosto de 2013, y el precedente a aquél en que se haga efectivo el pago, como única forma de resguardar el valor adquisitivo de la moneda. Además, estas sumas devengarán intereses corrientes, desde que la demandada se encuentre en mora de pagar y hasta la fecha del pago efectivo;

Por estas consideraciones y teniendo además presente lo dispuesto los arts. 1.547, 1698 y 2329 del Código Civil y Arts.3, 4, 17, 18 y 20 de la Ley 18.287; Arts.20, 23, 24, 27, 50 y siguientes de la Ley 19.496 de protección al Consumidor;

SE DECLARA:

A.- Que, se condena a **Transporte de personas particulares El Pino Limitada**, antes individualizada, a pagar una multa de 30 (treinta) U.T.M., dentro de quinto día que el presente fallo quede ejecutoriado y bajo apercibimiento legal, como autora de infracción a la normas de los Arts. 3° letra d) y 23 de la Ley 19.496;

B.- Que, se hace lugar a la demanda de indemnización de perjuicios del primer otrosí de fojas 01, sólo en cuanto se condena a **Transporte de personas particulares El Pino Limitada**, antes individualizada, a pagar a la demandante Gladys Crisóstomo Castillo, la cantidad de \$8.000.000, por concepto de daño moral, dentro de quinto día que el presente fallo quede ejecutoriado y bajo apercibimiento legal;

C.- Que las sumas antes indicadas, deberán reajustarse y devengarán intereses corrientes en la forma indicada en el considerando 15°) de este fallo;

D.- Que se rechaza declarar las acciones de autos como temerarias;



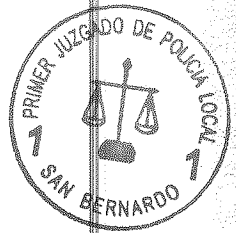
E.- Que, se condena a Transporte de personas particulares El Pino Limitada, antes individualizada, al pago de las costas de la causa;

Anótese, notifíquese, comuníquese al Sernac una vez ejecutoriado y archívense los autos en su oportunidad.

Rol n° 4.663-1-2013.

Dictada por Doña Inés Aravena Anastassiou. Juez Titular.

Autorizada por Don Jorge Rojas Arias. Secretario Titular.



San Miguel, veintiséis de octubre del año dos mil quince.

VISTOS:

Atendido el mérito de los antecedentes y de acuerdo a lo dispuesto en los artículos 32 y siguientes de la Ley N° 18.287, **se confirma** la sentencia apelada de dos de junio de dos mil quince, escrita a fojas 213 y siguientes, con costas del recurso.

Regístrese y devuélvase.

N° 1312-2015-CIV

[Handwritten signatures and initials]

Pronunciada por el Ministro señor José Ismael Contreras Pérez, Fiscal Judicial señora Tita Aránguiz Zúñiga y abogado integrante señora María Eugenia Montt Retamales.

En San Miguel, veintiséis de octubre del año dos mil quince, notifiqué por el estado diario la resolución precedente.

[Handwritten signatures and initials]

25