

Segundo Juzgado de Policía Local  
de Providencia

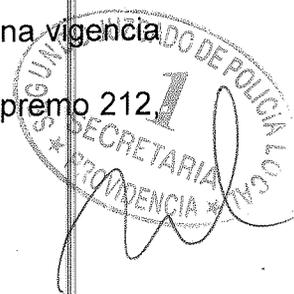
Providencia, a veintidós de agosto de dos mil catorce.

VISTOS:

La denuncia de fojas uno, formulada ante Carabineros de la 19° Comisaría de Providencia, por VÍCTOR MANUEL FARIÁS ANINAT, empleado, domiciliado en Viana N°1233, departamento 301, Viña del Mar, que señala, que el 29 de enero del año en curso, alrededor de las 14:00 horas, concurrió a la agencia de Tur Bus, ubicada en Avenida Eliodoro Yáñez N°1550 de la comuna de Providencia, para cambiar los pasajes que tenía para ese día, a las 18:30 horas. Que el encargado le indicó que no podía hacerlo, porque estaba vencido, ya que lo había comprado el 29 de septiembre del año 2013, porque los boletos no confirmados sólo tienen una validez de tres meses, desde la fecha de venta. Que el boleto era el N°821802772 y se encontraba confirmado, por lo que cree que sólo es un problema de política de la empresa. Agrega, que se vulneraron sus derechos como consumidor y finalmente, que entrevistó al supervisor de la agencia, José Manuel Díaz, quien ratificó que el pasaje había sido validado el 14 de enero y que ya no tenía vigencia, debido a una política de la empresa y,

CONSIDERANDO Y TENIENDO PRESENTE:

1.- Que a fojas seis prestó declaración indagatoria VÍCTOR MANUEL FARIÁS ANINAT, ingeniero de transporte, domiciliado en Pedro de Valdivia 963, Providencia, quien ratificó la denuncia de autos y expuso, que el 29 de enero del año en curso, concurrió a las oficinas de Tur Bus, ubicadas en Eliodoro Yáñez N°1550, con el propósito de cambiar un pasaje que estaba programado para viajar a la ciudad de Viña del Mar, ese mismo día, a las 18:20 horas; que se negaron, ya que manifestaron, que por políticas de la empresa, el pasaje se encontraba vencido, porque lo había adquirido el 29 de septiembre de 2013, mediante unas cuponeras de 30 pasajes a un precio preferencial y que éstos tenían una vigencia de sólo tres meses; que esto contraviene el artículo 67 del Decreto Supremo 212,



que establece, que si la anulación es anterior a cuatro horas del viaje, el pasaje sigue vigente; que este mismo motivo había sido esgrimido el día anterior en las oficinas de Viña del Mar, pese a que en el mismo pasaje se estipulaba, que los que no estaban confirmados tenían una vigencia de tres meses, lo que no ocurría en la especie, pues el pasaje había sido confirmado con anterioridad; que a pesar de ello, no se le permitió el cambio del pasaje, por lo que perdió el valor de los dos y tuvo que comprarlos nuevamente, a un precio superior al de los dos que tenía en su poder; por último, que además de lo anterior, la empresa no tiene publicados los precios a la vista.

2.- Que a fojas nueve declaró RODRIGO GREGORIO PEÑA KLIEBS, contratista, domiciliado en Eliodoro Yáñez N°1550, Providencia, quien no ratificó la denuncia de fojas uno y señaló, que es el encargado del local de Tur Bus ubicado en la dirección aludida y que el 27 de enero del año en curso, se encontraba en aquel lugar, cuando se presentó el denunciante con un boleto para viajar ese día a la ciudad de Viña del Mar, a las 18:00 horas; que sin embargo, el boleto estaba vencido, pues era un "boleto promocional", de una cuponera de costo menor, que tienen una vigencia de tres meses y que había sido adquirido en septiembre del año 2013; que el cliente había confirmado como tres veces sus pasajes y la última vez que lo hizo, se le informó que estaba vencido y que era la última confirmación que se le haría; que el cliente no entendió la explicación y sólo pretendía que se le hiciera entrega de un nuevo boleto, lo que no era posible; que le ofreció presentar un reclamo por escrito, ya que éstos generalmente tienen buena acogida, pero el denunciante no quiso y llamó a Carabineros, los que concurrieron al local y tomaron la denuncia.

3.- Que la audiencia de conciliación, contestación y prueba se realizó en rebeldía de Víctor Farías Aninat.

4.- Que la parte de Tur Bus Ltda. contestó a fojas trece la acción entablada en su contra, señalando, que no ha infringido la Ley del Consumidor, ni el artículo 67 del Decreto 212, al no confirmar un boleto adquirido con fecha 29 de



23

septiembre de 2013, por expresa mención contenida en la leyenda que contienen todos los boletos emitidos por Tur Bus, la cual señala: "Los boletos no confirmados tendrán una vigencia de tres meses desde la fecha de venta", agregando, que el denunciante quiso confirmar el boleto el día 29 de enero de 2014, es decir, 4 meses después de la compra del boleto original.

5.- Que Tur Bus Ltda. acompañó, en parte de prueba y con citación, el documento agregados a fojas dieciséis, que no fue objetado.

6.- Que el sentenciador, apreciando los antecedentes precedentes de acuerdo con las reglas de la sana crítica, concluye:

a) Que Víctor Farías denunció a Tur Bus Ltda., por negarse a cambiar un pasaje que había comprado con anterioridad, lo que vulneraría los derechos que como consumidor le asisten, infringiendo a la vez el artículo 67 del Decreto Ley 212.

b) Que es un hecho no controvertido en autos, que Víctor Farías Aninat compró unas cuponeras de 30 pasajes, a un precio preferencial, el día 29 de septiembre de 2013 y que el 29 de enero del año en curso, quiso cambiar uno de los boletos adquiridos en esa ocasión.

c) Que la empresa denunciada se defiende, aludiendo a que el pasaje se encontraba vencido, toda vez que los boletos no confirmados tienen una vigencia de tres meses, desde la fecha de venta y el consumidor concurrió a cambiarlo cuatro meses después de la compra.

d) Que el denunciante no rindió prueba alguna tendiente a acreditar sus dichos o a desvirtuar la versión de la parte contraria.

e) Que se desprende del documento acompañado a fojas dieciséis por la empresa Tur Bus Ltda., que efectivamente se expresa en los boletos, que éstos tienen una vigencia de tres meses, desde la fecha de venta.

f) Que por lo tanto, se deberá rechazar la denuncia en la parte resolutive de esta sentencia, por no encontrarse probada fehacientemente, la responsabilidad que le pudo haber a Tur Bus Ltda. en los hechos investigados.



Y, atendido lo dispuesto por los artículos 1º de la Ley 15.231, Orgánica de los Juzgados de Policía Local, 14 y 17 de la Ley 18.287, de Procedimiento ante los mismos y demás normas citadas,

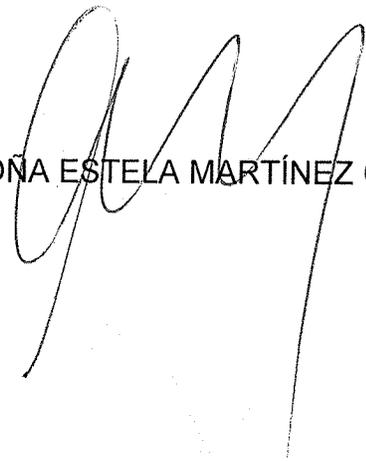
SE DECLARA:

Que no ha lugar a la denuncia de fojas uno.

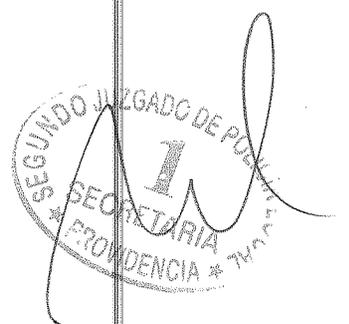
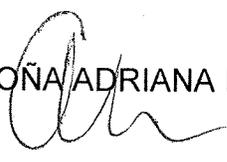
Anótese y Notifíquese.

Rol 5525-F

2  
DICTADA POR LA JUEZ TITULAR, DOÑA ESTELA MARTÍNEZ CAMPOMANES.



2  
SECRETARIA TITULAR, DOÑA ADRIANA IHLE KOERNER.



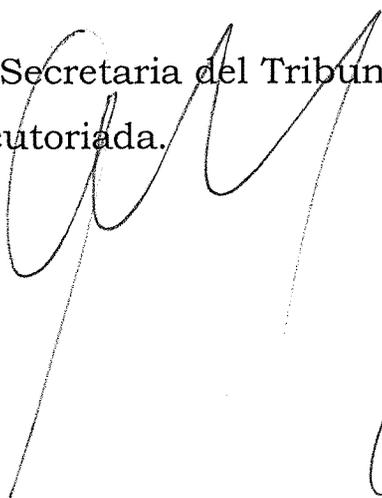
SEGUNDO JUZGADO DE POLICIA LOCAL  
SECRETARIA DE PROCEDENCIA

PROVIDENCIA, a ocho de abril de dos mil quince.

Vistos,

Certifiquese por la Secretaria del Tribunal si la sentencia de autos se encuentra ejecutoriada.

ROL N° 5.525-F



**Certifico:**

Que han transcurrido los plazos que la Ley otorga para la interposición de recursos, sin que ellos hayan sido hechos valer por las partes

PROVIDENCIA, Abril 08 de 2015.



Secretaria.



10 ABR 2015

cc Tizri ✓  
Sabza ✓  
Pena ✓  
