

SERNAC

16-15  
26/02/17

RECEPTOR  
ARIEL PARADA JIMÉNEZ  
3er. Juzgado Policía Local ARICA

Arica, once de julio de dos mil diecisiete.

**Vistos:**

A fs. 3 a 6 vta. rola la denuncia por infracción a la Ley N° 19.496 deducida por Nelly del Carmen Barrientos Campos, cédula de identidad N° 7.470.617-7, dueña de casa, domiciliada en Rosario Aguirre N° 419, Población Chinchorro Oriente II, de Arica, en contra de Márquez & Silva Limitada, R.U.T. N° 77.836.930-3, cuyo nombre de fantasía es Buses Cruz del Norte, representada legalmente para estos efectos por Miguel Stiven Ramírez, ignora profesión u oficio, ambos domiciliados en calle Diego Portales N° 948, local 10, Arica, y/o por el administrador o jefe de oficina, de acuerdo con lo dispuesto por el artículo 50C inciso tercero y 50D de la Ley N° 19.496, cuyo nombre y R.U.T. ignora y mismo domicilio de su representada. Sostiene que con fecha 3 de febrero de 2017, retornó junto a su cónyuge desde la ciudad de Antofagasta hacia la ciudad de Arica, a la que se trasladó por una operación al corazón a la que fue sometido su cónyuge en el Hospital de Antofagasta el día 25 de enero de 2017. Al embarcarse en el terminal de buses de Antofagasta compraron pasajes por un valor de \$15.000.- cada uno, siendo informados que el bus era convencional y no en un servicio de salón cama como ellos habían solicitado. Al llegar al terminal de buses en la ciudad de Arica, realizó el retiro de su equipaje que consistía en una maleta de color negro, acercándose al auxiliar del bus a quien entregó el ticket de retiro y solicitó la entrega de aquel, recibiendo una maleta de color negro y junto a su cónyuge se retiraron del terminal con destino a su domicilio y allí abrieron la maleta percatándose en ese momento que no era la suya porque su contenido no correspondía a los artículos que traía su maleta y que era ropa de poco uso y ropa nueva que habían comprado en Antofagasta. Se dirigieron al terminal de buses para poder realizar el cambio de la maleta que le había sido entregada por error, pero, no encontraron ni al auxiliar ni el bus, refiere que al no poder efectuar el cambio de la maleta se dirigieron a la agencia de buses Cruz del Norte y obtener alguna respuesta de la empresa, lo que no ocurrió pues no le dieron ninguna solución inmediata, indicándole sólo que debía esperar, pero, nunca vio en ellos intención de solucionar el problema. Al no tener información respecto de la pérdida de su equipaje y considerando los días transcurridos, y la falta de confianza en la tramitación e información, acudió a Sernac con fecha 27 de febrero de 2017 e interpuso el reclamo por la pérdida de su equipaje y la falta de información veraz y oportuna. Sin embargo, relata que la empresa denunciada no respondió el reclamo y hasta la fecha no ha

recibido ninguna solución. En cuanto al Derecho, expone que al tenor de los hechos descritos, la denunciada cometió infracción a los artículos 3 letras b), d) y e), 12, 23 y 24 de la Ley N° 19.496 y señala que en la especie la conducta del proveedor denunciado ha significado una grave infracción a los disposiciones legales indicadas ya que se vulneraron sus derechos como consumidora al extraviar su maleta y no entregarle ninguna información al respecto sobre el paradero de ella en circunstancias que la empresa debe brindar las condiciones de seguridad correspondientes para que no ocurran este tipo de infracciones. Solicita, en definitiva, condenar a la denunciada al máximo de la multa establecida en el artículo 24 de la Ley N° 19.496, con costas. Dedujo demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de Márquez & Silva Limitada, R.U.T. N° 77.836.930-3, cuyo nombre de fantasía es Buses Cruz del Norte, representada legalmente para estos efectos por Miguel Stiven Ramírez, ignora profesión u oficio, ambos domiciliados en calle Diego Portales N° 948, local 10, Arica, y/o por el administrador o jefe de oficina, de acuerdo con lo dispuesto por el artículo 50C inciso tercero y 50D de la Ley N° 19.496, cuyo nombre y R.U.T. ignora y mismo domicilio de su representada. Señala que en virtud del principio de economía procesal da por reproducido lo expuesto en la denuncia infraccional y que tales hechos le han causado perjuicios por los que demanda y que son los siguientes: 1.- Daño Emergente: Exige la suma de \$433.500.- consistentes el valor de los objetos que contenía la maleta extraviada por la denunciada y que son: 2 poleras manga corta poco uso \$24.000.-, 4 sostenes y 4 cuadros \$38.000.-, 1 cubrecama de 2 ½ plazas \$24.000.-, 1 adorno (mano de Fátima Hindú nuevo) \$12.000.-, 2 pantalones bermudas nuevos \$36.000.- 1 polera manga corta nueva \$16.000.-, 4 blusas sin mangas poco uso \$60.000.-, 2 jeans poco uso \$35.000.-, 1 jeans nuevo \$35.000.-, 2 pares de chalas una nueva y la otra poco uso \$44.000.-, 2 toallas de baño \$20.000.-, 3 pares de calcetas \$1.500.-, 2 pulseras de cuero nuevas \$6.000.-, 1 bolsa de playa ecuatoriana nueva \$8.000.-, 1 billetera ecuatoriana nueva \$4.000.-, 1 cartera tipo morral marca Sefora poco uso \$25.000.-, 1 cigarro electrónico con sus accesorios nuevo \$20.000.- y una maleta nueva \$25.000.- ; 2.- Daño Moral: Demanda a la empresa por la suma de \$500.000.- porque la situación denunciada le provocaron pérdidas de tiempo en hacer reclamos tanto en Buses Cruz del Norte, Sernac y las molestias ocasionadas al llegar a la ciudad de Arica y no contar con la ropa que contenía el equipaje, además, de la decepción e incertidumbre producida al no tener respuesta aún del paradero de la maleta, ni haberle entregado la empresa ninguna

solución a su problema, la pérdida de medicamentos y documentos correspondientes a la operación al corazón de su cónyuge, los cuales, le solicitaron de la mutual para poder darle la autorización del empleador para ir a trabajar, teniendo que viajar a Antofagasta para recuperar la documentación. En cuanto a los antecedentes de derecho, funda la demanda en lo dispuesto en el artículo 3° letra e) de la Ley N° 19.496 y artículos 2314 y 2329 del Código Civil, disposiciones legales que señalan que la indemnización de perjuicios corresponde ser reparada por quien ha inferido daño a otro a través de la comisión de un delito o cuasidelito y este caso es consecuencia de la evidente negligencia del prestador de servicios, la denunciada, que la ha causado un evidente daño, por lo que claramente corresponde acceder a la demanda civil. Solicita acoger la demanda de indemnización de perjuicios y, en definitiva, condenar a la demandada a pagarle la suma de \$933.500.- o la cantidad que se estime en derecho, más los intereses y reajustes que esta cantidad devengue desde la presentación de la demanda, con expresa condena en costas.

A fs. 6 rola la resolución del Tribunal que citar y tomar declaración indagatoria al representante legal de la denunciada Miguel Stiven Ramírez y/o al administrador o jefe de local de conforme con lo dispuesto por el artículo 50 D de la Ley N° 19.496 y citó a las partes a una audiencia de contestación y prueba, con sus testigos y demás medios de prueba.

A fs. 8 a 9 el Servicio Nacional del Consumidor se hace parte en la denuncia infraccional.

A fs. 10 y 11 rola la rectificación de la denuncia.

A fs. 12 rola la notificación personal de la denuncia infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios de fs. 3 a 5 vta. y su proveído de fs. 6, presentación de fs. 8 a 9 y su resolución de fs. 9 vta., rectificación de fs. 10 a 11 y su proveído de fs. 11 vta. a Márquez y Silva Limitada (Buses Cruz del Norte), por intermedio de su jefe de local Eduardo Ormazábal; por Receptor del Tribunal.

A fs. 13 rolan las declaraciones del representante legal de la denunciada.

A fs. 20 a 21 vta. rola la audiencia de contestación y prueba.

A fs. 23 rola la resolución "autos para fallo".

### **Con lo relacionado y considerando**

#### **En cuanto al fondo del asunto:**

Primero: Que, a fs. 13 rolan las declaraciones de Miguel Andrés Stiven Ramírez, representante legal de la denunciada, quien expone que los hechos

denunciados no son efectivos, que el día 4 de febrero de 2017, no recuerda la hora, la denunciante se presentó en la agencia de Buses Cruz del Norte quien venía de viaje desde Antofagasta y le consultó por el extravío de una maleta de color negro, ignora peso y lo que contenía y le preguntó si había recibido su maleta, contestando la denunciante que sí, pero, no era su maleta porque le faltaban unos documentos médicos y le contestó que en caso que así fuera y algún pasajero hubiera viajado en el mismo bus que la denunciante, le avisaría. Refiere que le preguntó por los tickets y le respondió que ella no los tenía porque ya había retirado sus maletas y que doña Nelly no volvió a presentarse en la agencia, que él preguntó, vía telefónica a la agencia de Antofagasta, y a su encargada de la agencia en Antofagasta si había algún reclamo o alguien que preguntara por el mismo asunto y le dijo que no. Refiere que pasados los días no se presentó en la agencia ningún pasajero que devolviera una maleta por equivocación y que los auxiliares siempre efectúan revisión de los tickets para la entrega del equipaje y que la denunciante hizo retiro de su equipaje y que la denunciante sólo indicó aunque que esa no era su maleta porque no tenía unos documentos médicos, y que la agencia nunca ha tenido problemas por pérdida de equipaje en los trayectos de ciudades.

Segundo: Que, a fs. 20 a 21 vta., rola la audiencia de contestación y prueba celebrada con la asistencia de la parte denunciante y demandante civil de Nelly del Carmen Barrientos Campos por sí; del Servicio Nacional del Consumidor de Arica y Parinacota, representado por el Egresado de Derecho Leonel Beyzaga Quiñones y Claudio Andrés Núñez García y con la asistencia de la parte denunciada y demandada civil de Márquez & Silva Limitada (Buses Cruz del Norte).

La parte denunciante y demandante civil de Nelly del Carmen Barrientos Campos ratificó sus acciones y solicitó sean acogidas, con costas.

La parte denunciante del Servicio Nacional del Consumidor ratificó la presentación de fs. 8 y 9.

La parte denunciada y demandada civil contestó la denuncia infraccional y la demanda civil de indemnización de perjuicios verbalmente, ratificando lo declarado ante este Tribunal con anterioridad y solicitó el rechazo total de la denuncia y de la demanda civil, con costas, añadiendo que el servicio pagado por la denunciante correspondía a un bus convencional ya que los pasajes en bus cama tienen un valor que fluctúa entre \$20.000.- a \$25.000.-

Tercero: Que, el Tribunal llamó a las partes a conciliación, la que no se produjo y recibió la causa a prueba y fijó como puntos de ella, los siguientes: "1.- Efectividad de los hechos denunciados y 2.- Monto y naturaleza de los daños."

Cuarto: Que, la parte denunciante y demandante civil de Nelly del Carmen Barrientos Campos y del y denunciante del Servicio Nacional del Consumidor rindieron la prueba testimonial de Nicol Andrea Torres Villca quien a fs. 20 y 20 vta. expone que conoce la denuncia y que son efectivos los hechos denunciados porque la denunciante es su vecina y le contó lo ocurrido y que el día 3 de febrero de 2017, por la operación de su marido, viajó a Antofagasta con un equipaje que contenía la ropa de cama y de uso personal, que era de poco uso y al devolverse a Arica abordaron un bus de la línea Cruz del Norte que era convencional y no como el que habían solicitado que era del tipo bus cama y que la denunciante pagó la suma de \$15.000.- y que al llegar a la ciudad de Arica y retirar su maleta el auxiliar le entregó una similar a su maleta y se retiró del lugar, pero, al llegar a su casa se percató que no era su maleta ya que no tenía su ropa de uso personal y los regalos que había comprado en Antofagasta y que se dirigió a la agencia ubicada en el terminal rodoviario para hacer el reclamo, que no recuerda si era hombre o mujer quien la atendió, pero, que no le dieron atención al problema de su maleta. Refiere que la empresa denunciada no ofreció a la denunciante ningún tipo de indemnización y que el daño es psicológico porque su marido estaba recién operado y el lapso que tuvo que ir a hacer reclamos y porque ella es diabética, no puede pasar rabias y que este daños asciende a \$500.000.- y que en cuanto a la ropa que tenía poco de uso, el daño asciende a la suma de \$400.000.- La testimonial de Jonathan Alexander Montes Barrientos quien expone a fs. 20 vta. a 21 que los hechos denunciados son efectivos, que la denunciante es su madre y que ella le contó que al regresar su viaje Antofagasta le entregaron una maleta que no era la de ella, que este viaje se realizó el día 3 de febrero de 2017, que ella debía viajar en bus cama, pero, sólo viajó en uno convencional por equivocación de la empresa denunciada y que al retirar el equipaje el auxiliar le entregó una maleta de color negro similar a la de su madre, pero, al llegar a casa y revisar la maleta se dio cuenta que no tenía sus pertenencias y que acompañó a su madre a la agencia de buses para relatar lo sucedido y que en la agencia había una señorita que no le dio soluciones, que su madre le contó que la ropa que contenía su maleta era ropa de poco uso y que había regalos que había comprado en Antofagasta, que el encargado de la agencia no se contactó

con su madre, que ella fue en varias ocasiones y que ella trató de contactarse con la duela de la maleta, que buscaron a es apersona, pero, no obtuvieron resultados positivos, que la empresa no le ofreció ninguna indemnización y que los daños son el emergente que es por la maleta extraviada y la ropa y regalos que contenía por la suma de \$400.000.- y que sufrió daño moral por la pérdida de tiempo y el trato que se le dio, que ella es diabética y que en la maleta estaban sus medicamentos que ella debe tomar para estar bien y que este daño asciende a la suma de \$500.000.-

Quinto: Que, la parte denunciante y demandante civil de Nelly del Carmen Barrientos Campos y del Servicio Nacional del Consumidor acompañó formulario de reclamo del Sernac N°R2017O1344779 de fecha 27/07/2017 que rola a fs. 1, fotocopia simple de pasajes adquiridos a Buses Cruz del Norte para realizar viaje el 03/02/2017 a las 23:00 horas desde la ciudad de Antofagasta a Arica que rolan a fs. 2, , carta respuesta del Sernac a la denunciante que rola a fs. 18 y carta de Nelly Barrientos a la Directora Regional del Sernac, Rosa Cortéz Contreras de fecha 27/032/2017 que rola a fs. 19.

Sexto: Que, la parte denunciada y demandada civil no rindió pruebas.

Séptimo: Que, es un hecho no controvertido que el día 3 de febrero de 2017, la denunciante adquirió dos pasajes en Buses Cruz del Norte para viajar desde la ciudad de Antofagasta a Arica, por un valor de \$15.000.- cada uno y que al término de su viaje retiró una maleta de color negro desde el terminal de buses de Arica y se dirigió a su domicilio.

Octavo: Que, del mérito de los pasajes de fs. 2 y la testimonial de Nicol Andrea Torres Vilca de fs. 20 y 20 vta. y de Jonathan Alexander Montes Barrientos de fs. 20 y 21, reclamo N° Caso R2017O1344779 de fs. 1, todos apreciados conforme a las reglas de la sana crítica esta sentenciadora ha adquirido la plena convicción que la denunciada Márquez & Silva Limitada no respetó los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se convino la prestación del servicio de transporte terrestre, que no sólo la obligaba al transporte de la pasajera- en este caso la denunciante - sino también al de su equipaje, el que fue entregado en forma errónea por la empresa de transporte al llegar aquella a su destino desde la ciudad de Antofagasta a Arica y que no le fue restituido, en definitiva, prestando así la denunciada un servicio deficiente, que importa haberse infringido los artículos 12 y 23, ambos en relación con el artículo 24 de la Ley N° 19.496 y, por ello, se acogerá la denuncia infraccional de fs. 3 a 5 vta. deducida por Nelly del Carmen

Barrientos Campos y del Sernac de fs. 8 y 9 y rectificación de fs. 10 y 11 y se sancionará a la denunciada.

Noveno: Que, no obstante la decisión antes arribada y no habiéndose rendido prueba suficiente a juicio de esta sentenciadora que permita tener por establecido el contenido de la maleta extraviada por la demandada civil, toda vez que los testigos que han depuestos a fs. 20 a 21 sólo aluden que la maleta contenía de manera genérica "ropa de poco uso", sin establecer en qué consistían las prendas o su contenido concreto ni valor de cada artículo ni de la maleta que las transportaba, se rechazará el ítem de daño emergente, sin embargo, se accederá a la demanda civil de fs. 3 a 5 vta. y su rectificación de fs. 10 y 11, sólo en cuanto se condena a la demandada civil a apagar a la actora civil la suma única y total de \$50.000.- a título de daño moral sufrido por aquella por la pérdida de su maleta y las molestias que ello le originó, especialmente, por el tiempo dedicado a efectuar reclamos en busca de una solución para su problema y la desidia e indolencia de la demandada civil, representada por la nula solución y respuesta a su reclamo tanto en la su agencia al momento de estamparlo, días posteriores y al no entregar respuesta alguna ante el requerimiento de Sernac.

Décimo: Con lo argumentado, no existiendo otros antecedentes que ponderar y teniendo presente las facultades de los Jueces de Policía Local de apreciar los hechos de la causa de acuerdo con las normas de la sana crítica y visto lo dispuesto en los artículos 1, 7, 8, 9, 14, 17, 24 y 25 de la Ley 18.287 Sobre Procedimiento ante los Juzgado de Policía Local, artículos 12, 23, 24 y 50 de la Ley N° 19.496, que Establece Normas sobre Protección a los Derechos de los Consumidores y modificaciones posteriores y los artículos 13 y 14 de la Ley N° 15.231 Sobre Organización y Atribuciones de los Juzgados de Policía Local,

**Resuelvo:**

**En cuanto a lo infraccional**

1.- Se acoge la denuncia infraccional deducida a la denuncia infraccional de fs. 3 a 5 vta., deducida por Nelly del Carmen Barrientos Campos y de Sernac de fs. 8 y 9 y su rectificación de fs. 10 y 11 en contra de Márquez & Silva Limitada.

2.- Se condena a **MARQUEZ & SILVA LIMITADA**, del giro transporte terrestre, R.U.T. N 77.836.930-3, representada por Miguel Andrés Stiven Ramírez, 52 años, chileno, casado, ignora profesión, cédula de identidad N° 9.619.192-8, ambos domiciliados en avenida Diego Portales N° 948, oficina N° 7 de Arica; a una multa de **TRES UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES**, por no respetar los términos,

condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega de un bien o la prestación de un servicio, infringiendo el artículo 12 en relación con el artículo 23 y 24 de la Ley N° 19.496, que establece normas de protección a los derechos del consumidor.

Si no pagare la multa dentro del plazo de cinco días contados desde la fecha de la notificación de la presente sentencia, despáchese por vía de sustitución y apremio orden de arresto en contra de la representante legal por **VEINTE DIAS** de Reclusión Nocturna.

**En cuanto a la acción civil de indemnización de perjuicios**

3.- Se acoge la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida fs. 3 a 5 vta. y su rectificación de fs. 10 y 11 por Nelly del Carmen Barrientos Campos en contra de Márquez & Silva Limitada, sólo en cuanto se condena a la demandada civil a pagar a la actora civil la suma única y total de \$50.000.-, suma en la que se regulan prudencialmente los perjuicios sufridos por el actor civil. Dicha suma deberá pagarse reajustada en la misma variación que haya experimentado el Índice de Precios del Consumidor entre la fecha de la infracción y la fecha real y efectiva del pago, según liquidación que deberá practicar el Secretario Titular del Tribunal.

4.- No se condena en costas a la denunciada y demandada civil por no haber sido totalmente vencida.

Anótese, Notifíquese, Comuníquese al Servicio Nacional del Consumidor y Archívese en su oportunidad.

**Rol N° 477/AP/2017**

Dictada por doña **CORALI ARAVENA LEON**, Juez Titular del Tercer Juzgado de Policía Local de Arica.



A large, stylized handwritten signature in black ink, consisting of a long horizontal line that curves upwards and then downwards into a large loop.