

Providencia, a diecisiete de mayo de dos mil dieciséis.

VISTOS:

La denuncia interpuesta en lo principal de la presentación de fojas 9 y siguientes, por **HARDY ALEXI GONZALEZ RODRIGUEZ**, técnico en turismo y hotelería, domiciliado en calle Gorbea 2034, Santiago, en contra de **METRO DE SANTIAGO S.A.**, representado por su gerente general, Ramón Canas Cambiaso, ambos con domicilio en avenida General Bernardo O'Higgins 1414, Santiago, por infracción a los artículos 3° letra d), 15 y 23 de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

Fundamenta su denuncia exponiendo que el día 3 de agosto de 2015, a las 18:30 horas aproximadamente, fue agredido en la estación del metro Pedro de Valdivia, en el andén con dirección a San Pablo, acceso último vagón, por un pasajero del que desconoce su identidad, quien le impidió el acceso al vagón, hubo un intercambio de palabras, lo toma del cuello y le da un fuerte empujón contra la pared, a lo que él no respondió. Pidió ayuda a una de las señoritas "asistente de andén", la que se negó y lo trató en forma vejatoria e indigna, haciéndole a él responsable de los hechos, de los que ella no había visto, ante lo cual solicitó la presencia del jefe de estación, lo que se le negó, teniendo una radio para llamarlo; luego, se acercan dos guardias de azul y pide lo mismo, le dicen que él debe buscar al jefe de estación, entonces se dirige al sector de acceso encontrándolo allí, le plantea el problema y solicita llamar a Carabineros, pero éste no hace nada al respecto. Al pedir hacer un reclamo se le envía a la oficina de atención al cliente, ubicada en la estación de metro Moneda, concurre y la oficina estaba cerrada, dejando estampado un reclamo en el Libro pertinente, donde pide pericias e investigación de las cámaras.

Alega falta de seguridad en los andenes del metro, que personal de metro no soluciona problemas, sino que provocan más, ya que fue víctima de un trato indigno y no se le brindó los primeros auxilios.

La demanda de indemnización de perjuicios deducida en el primer otrosí de fojas 9 y siguientes, por **HARDY ALEXI GONZALEZ RODRIGUEZ** en contra de **METRO DE SANTIAGO S.A.**, ambos ya individualizados, por los mismos hechos antes expuestos, los que da por reproducidos. Señala que los hechos referidos le han causado perjuicios, daño

emergente, como la atención en la posta central para constatar lesiones por un monto de \$6.000.-; traslados en taxi de regreso a su casa desde la posta y luego para realizar la denuncia por \$9.000.-; como lucro cesante pide \$250.000.- atendido que por cinco días no pudo asistir a su trabajo por el dolor de cuello; y como daño moral solicita \$4.500.000.-, por el trato indigno, por no haber prestado atención a su reclamo, por la impotencia de ser señalado como culpable de los hechos, por no recibir los primeros auxilios, sentirse desprotegido e inseguro, todo esto, a pesar de haber pagado su pasaje de metro. En definitiva, demanda la suma de \$4.765.000.-, más reajustes, intereses y costas.

A fojas 21, Rubén Alvarado Vigar, ingeniero civil químico, gerente general, en representación de **EMPRESA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS METRO S.A.**, ambos domiciliados en avenida Libertador Bernardo O'Higgins 1414, Santiago, designa como abogado patrocinante y confiere poder a Jaime Cerda Sepúlveda, de su mismo domicilio.

La audiencia de contestación y prueba se llevó a efecto con la asistencia de ambas partes, según consta del acta que rola a fojas 51 a 58.

El tribunal llamó a las partes a avenimiento, pero éste no se produjo.

La parte de **EMPRESA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS METRO S.A.** contesta las acciones deducida en su contra en lo principal y primer otrosí de la presentación de fojas 41 a 45. Hace presente que el supuesto incidente del denunciante fue causado por un tercero ajeno a la empresa, que Metro S.A., medio que transporta diariamente más de 2.000.000.- de pasajeros, no puede hacerse responsable por la acción de terceros. Metro ha adoptado todas las normas de seguridad exigidas por la ley y el reglamento.

La prueba documental y testimonial rendida en la audiencia.

La objeción de documentos de fojas 51 y 52.

El acta de fojas 69.

CONSIDERANDO Y TENIENDO PRESENTE:

En materia infraccional:

1.- Que, como se ha visto, la parte de Hardy González Rodríguez señala que como usuario del servicio de transporte de Metro S.A. sufrió una agresión de

parte de un tercero, por lo que atribuye falta de seguridad en el servicio y alega que el sistema de seguridad y vigilancia no le prestó ayuda ni respetó su dignidad ni derechos.

2.- Que Metro S.A. señala que el supuesto incidente habría sido causado por un tercero ajeno a la empresa, que la empresa ha actuado conforme a la ley y su reglamento; en definitiva, niega los hechos denunciados.

3.- Que la parte de Hardy González Rodríguez acompañó como prueba el registro de la atención de urgencia del hospital, la constancia del número de parte de Carabineros, parte denuncia, copia del reclamo efectuado ante el Sernac y la carta respuesta emitida por Metro al requerimiento del Sernac. (fojas 1 a 8 y 46 a 50)

4.- Que la prueba rendida en autos resulta insuficiente para acreditar los hechos denunciados, puesto que se sustenta solamente en la palabra del denunciante, por lo que no se podrá acoger la acción infraccional.

En materia civil:

5.- Que, la conclusión a la que se llega en el considerando precedente priva de fundamento a la demanda civil interpuesta, que tenía su base en la denuncia a la que se refieren los números anteriores,

Y atendido lo dispuesto por los artículos 1 y 13 de la Ley 15.231, Orgánica de los Juzgados de Policía Local, artículos 14 y 17 de la Ley 18.287 de Procedimiento ante los mismos y Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

SE DECLARA:

A. Que no se hace lugar a la denuncia interpuesta en lo principal de la presentación de fojas de 9 y siguientes.

B. Que se rechaza la demanda de indemnización de perjuicios deducida en el primer otrosí de fojas 9 y siguientes. Sin costas.

ANÓTESE Y NOTIFÍQUESE

ROL N°49.303-7-2015

Dictado por la Juez Titular, **Carlota Martínez Campomanes**

Secretaria Titular, **María Isabel Brandi Walsen.**



Providencia a dieciocho de agosto de dos mil dieciséis.

A sus autos.

VISTOS:

Certifíquese si la sentencia de autos se encuentra firme y ejecutoriada.

Rol N° 49.303-07-2015.-



CERTIFICO: Que han transcurrido los plazos que la ley concede para interponer recursos en contra de la sentencia de autos, sin que se hayan hecho valer por las partes. Providencia, 18 de Agosto de 2016.

María Isabel Brandi Walsen
Secretaria Titular

