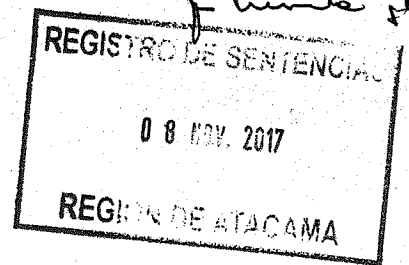


Copiapó, **once de agosto de dos mil diecisiete.**-



VISTOS:

A fojas uno doña **DANIELA ESTER MENDOZA AGUILERA**, C.I. N° 019933564-2, técnico en párvulos, domiciliada en calle ALDUNATE AL CERRO N° 459, POBL. BORGOÑO, de la comuna de COPIAPO, interpone querrela infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **TRANSPORTES EXPRESO NORTE AC LIMITADA**, representada para estos efectos por don **CESAR VILLANUEVA CERDA**, ignora profesión u oficio, ambos domiciliados en calle Chañarcillo N° 655, oficina 3B, de la comuna de Copiapó, por infringir los artículos 3 letra e), 12 y 23 de la Ley N° 19.496 sobre protección a los derechos de los consumidores. Fundamenta su denuncia en que el día 26/09/2016 viajó con su familia desde Copiapó a Arica en el bus de las 09:45 horas, por motivo de vacaciones en tiempo cercano a un mes en dicha ciudad, llevando la ropa correspondiente a dicho tiempo. Señala que al llegar se bajó a retirar su equipaje percatándose que se le entregó una maleta que no correspondía a la suya, informándole inmediatamente al auxiliar, el que procedió a dar aviso a la empresa. Agregó que al no obtener respuesta de parte de la empresa, hizo entrega de la maleta del pasajero para que se coordinara por ésta las respectivas entregas, comunicándose con el pasaje, acordando que el también entregara la maleta en la agencia, sin embargo han pasado más de 4 meses y ninguna de las maletas ha sido entregada por la empresa. Detalla las especies que iban dentro de su maleta, avaluando el valor de éstas en la suma de **\$650.000.-** Indica que la empresa no se ha hecho cargo del tema, y al haber interpuesto reclamo le respondieron que para proceder a la indemnización de dicho valor, tendría que haber declarado previamente su contenido. Solicita se aplique el máximo de multa establecido en la Ley N° 19.496. Demanda civilmente indemnización de perjuicios respecto de daño material la suma de **\$650.000.- (Seiscientos cincuenta mil pesos)** a título de daño emergente, más la suma de **\$800.000.- (Ochocientos mil pesos)** por concepto de reparación del daño moral sufrido, con costas.

A fojas quince doña **DAISY SEPULVEDA BAHAMONDE**, abogada, domiciliada en calle Atacama N° 898, de ésta ciudad, en representación del **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, y en su calidad de Directora

Subrogante, se hizo parte en ésta causa, asumiendo personalmente el patrocinio y poder en autos.

A fojas treinta y uno consta el comparendo de contestación, conciliación y prueba al cual asistió solo doña **DAISY SEPULVEDA BAHAMONDE**, en representación del **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, ratificando la denuncia, y ratificando la documental acompañada por la denunciante.

CONSIDERANDO.-

I. EN LO INFRACCIONAL.-

PRIMERO.- Que no se encuentra debatida la existencia de una relación de consumo entre el proveedor denunciado y el consumidor denunciante.

SEGUNDO.- Que respecto de los hechos denunciados, la parte denunciante rindió la documental consistente en: a) Reclamo N° R2016C1171243 efectuado en el portal www.sernac.cl; b) Carta que informa cierre de reclamo de fecha 21/12/2016, emitida por don Eduardo Marín Cabrera, Director Regional del SERNAC; c) Carta de respuesta de fecha 20/12/2016, emitida por don Alex Vallejos, Gerente Comercial de Expreso Norte; d) Dos pasajes 26/09/2016 y 05/11/2016, emitido el primero por Expreso Norte, y el segundo por Fichtur Vip; e) Ticket de equipaje N° 698170; f) Impresión de correo electrónico de fecha 04/11/2016, emitido por la casilla mini_love_bkn@hotmail.com; documentos no objetados por la parte contraria.

TERCERO.- Que la parte denunciada y demandada **TRANSPORTES EXPRESO NORTE AC LIMITADA**, no compareció en autos, no contestó la denuncia infraccional ni la demanda civil, y no rindió prueba alguna en autos.

CUARTO.- Que la parte denunciante del **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, ratificó la documental acompañada por la denunciante doña **DANIELA ESTER MENDOZA AGUILERA**.

QUINTO.- Que de la apreciación que hace el Tribunal de los antecedentes de autos, especialmente del pasaje de fojas diez, y del ticket de equipaje de fojas 12, se desprende que efectivamente la denunciante efectuó un viaje desde Copiapó a la ciudad de Arica el día 26/09/2016 en la empresa denunciada Expreso Norte. Sin embargo, de las demás prueba rendida no resulta posible tener por acreditada que la parte denunciada hubiere entregado el equipaje de la actora a

una tercera persona, o que lo hubiese extraviado, menos aún se ha acreditado el contenido de la maleta señalada por la denunciante. En efecto, los demás antecedentes guardan relación con el reclamo y correo electrónico enviados por la denunciante y que corresponden a su propia versión de los hechos. Finalmente, en la respuesta de la empresa de fojas 9 tampoco ésta reconoce la veracidad de los hechos denunciados, limitándose a indicar el número de bus y viaje, y a indicar que la denunciante debería haber efectuado una declaración previa de especies.

SEXTO.- Que este sentenciador no puede sino fallar a la luz de los antecedentes de autos, los cuales debe ser conducentes al convencimiento de que efectivamente existe una infracción que debe ser sancionada, en caso contrario no puede esta magistratura sino absolver, tal como lo señala la jurisprudencia, en este sentido pudiendo citar lo resuelto por la Ilustrísima Corte de Apelaciones de Valparaíso que señala en lo pertinente: *“Que sin embargo, no habiendo rendido la actora prueba útil destinada a acreditar los hechos en que fundamentó su denuncia, y correspondiéndole a esta parte la carga de la prueba, ella habrá de ser desechada, debiendo en consecuencia dictarse fallo absolutorio en la causa con relación a la denunciada”* (ILUSTRISIMA CORTE DE APELACIONES DE VALPARAÍSO, Fallo de fecha 22/08/2005, Causa Rol N° 266-2005, en **Jurisprudencia Derecho del Consumidor**. Editorial PuntoLex S.A. Santiago. 2008. Página 308).

SÉPTIMO.- Que por todos los motivos expuestos en el considerando anterior, la presente denuncia no podrá prosperar.

II. EN LO CIVIL.-

OCTAVO.- Que, como se ha razonado, no es posible tener por acreditados los hechos denunciados, esto es, que la empresa demandada hubiere entregado el equipaje de la actora a tercera persona, o que lo hubiere extraviado, por lo que no existe fundamento o causa para dar lugar a la denuncia de autos y consecuentemente a la demanda civil.

Y apreciando los antecedentes de autos de acuerdo con los principios de sana crítica, y lo previsto en los artículos 3 letra e), 12 y 23 de la Ley N° 19.496; y artículos 1, 9, 10, 11, 14, 16 y 17 de la Ley N° 18.287,

SE DECLARA:

- I. **EN CUANTO A LO INFRACCIONAL:** Se **RECHAZA** la denuncia de fojas uno, por no haberse acreditado los hechos denunciados, ni que la denunciada hubiere incurrido en infracción a las normas de la Ley N° 19.496.
- II. **EN CUANTO A LA DEMANDA CIVIL:** Se **RECHAZA**, en todas sus partes, la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta en el primer otrosí del escrito de fojas uno y siguientes, por no haberse acreditado los hechos denunciados, ni la relación de causalidad entre los daños y la conducta de la demandada. Sin costas por haber tenido el denunciante y demandante motivo plausible para litigar.

ANOTESE.

NOTIFIQUESE, por carta certificada

ARCHIVESE, en su oportunidad.

ROL N° 646 / 2017.-

Sentencia dictada por don **Jean Pierre Bondi Ortiz de Zárate**, Juez Titular del Primer Juzgado de Policía Local de Copiapó. Autoriza don **Alamiro Andrés Alfaro Zepeda**, Secretario Abogado Titular.

