

EN LO PRINCIPAL:

DENUNCIA POR INFRACCION LEY 19.496.

EN EL PRIMER OTROSI:

DEMANDA CIVIL DE INDEMNIZACIÓN DE PERJUICIOS.

EN EL SEGUNDO OTROSI:

ACOMPAÑA DOCUMENTOS.

EN EL TERCER OTROSI :

TENGASE PRESENTE

09277 26 FEB. 2013

Juzgado Policía Local

*P. Rojas*



*Fao  
diz*

María Erica Astroza Espinoza de profesión u oficio Paramédico, domiciliado en Avda. Matta N° 2336 Dpto. B-1, Cerro Placeres, de la ciudad de Valparaíso a US., respetuosamente digo:

Que vengo en interponer **denuncia** infraccional en contra del proveedor Buses JAC ignoro Rut, representada para efectos del artículo 50 C inciso tercero y 50.D de la ley 19.496 por Don Ivan Avendaño Bertoglio, representante legal, cuyo Rut ignoro, con domicilio en Terminal de Buses Sur, Of. N°107 -108, Comuna Estación Central, Santiago, en atención a los siguientes antecedentes de hecho y derecho que a continuación expongo:

**ANTECEDENTES DE HECHO:**

1.1 Antecedentes Previos:

El día Domingo 24 de Junio de 2012 a las 21 hrs. abordé el Bus JAC, N° 1653, conducido por los señores Oscar Vera y Julio Zapata, acompañados de su asistente señor Asman Ramírez, cuyo origen fue desde Villarrica con destino a la ciudad de Santiago, procedente de Pucón. (Nro. Boleto: 710417506 clave: 965529)

Por problemas de salud, principalmente en la columna, siempre me preocupo de consultar en las distintas líneas acerca de las comodidades de que disponen los buses, sin importar el precio.

Esa noche, según informaciones dadas en la televisión, se registraba una temperatura ambiente de -1 grado.

1.2 Antecedentes de la infracción

1.- La escotilla del medio estaba en mal estado, y para cerrarla le colocaron un paño, siendo la temperatura en ese momento en Temuco de -1°, donde evidentemente se colaba de igual manera el frío.

2.- Haciendo el requerimiento necesario, se me cambió de asiento al n° 1, el que no contaba con el brazo de apoyo de en medio, el que requiero para mantener en forma adecuada mi columna.

3.- A la altura del brazo, pegado por el lado de la ventana, desde el piso subía un tubo similar a uno de escape. Debido al aire caliente que emanaba de dicho tubo, coloqué un pañuelo de cuello, registrándose una temperatura de 25° en el panel de avisos del bus.

4.- Llegando a Santiago, quise formular el reclamo pertinente en Servicio al Cliente de TurBus, de quien tengo entendido son los dueños de Buses JAC.

**ANTECEDENTES DE DERECHO:**

Al tenor de los hechos descritos se configuran las siguientes infracciones a la ley 19.496:

Son consecutivos de una grave infracción a los artículos 12, no cumplir con lo contratado ya que el bus no cumplía con las condiciones necesarias para la comunidad de los pasajeros. Artículo 23, actuar con negligencia al no tener el bus las condiciones técnicas para permitir un viaje medianamente cómodo.

**POR TANTO,**

En mérito de lo expuesto y disposiciones legales citadas, y artículos 1° y 7° y demás pertinentes de la Ley N° 18.287,

**RUEGO A SS.**, tener por interpuesta esta querrela infraccional en contra del proveedor ya individualizado, acogerla a tramitación y en definitiva condenar a la contraria al máximo de las multas señaladas en el artículo 24 de la ley 19.496, con costas.

**PRIMER OTROSI:** María Erica Astroza E., cuya profesión u oficio es Paramédico, con domicilio en Avda. Matta 2336 D.B-1 Cerro Los Placeres de la ciudad de Valparaíso, vengo en deducir demanda civil de indemnización de perjuicios en contra del proveedor individualizado en lo principal de este escrito y representado para los efectos del artículo 50 C inciso final y 50 D de la Ley 19496 por el jefe de oficina y/o administrativo señalado anteriormente y cuyo domicilio se indicó, en virtud de los siguientes antecedentes de hecho y derecho que a continuación expongo:

**ANTECEDENTES DE HECHO:**

En virtud del principio de economía procesal doy por reproducido lo expuesto en la parte principal de este escrito.

Sin perjuicio de lo anterior, los hechos referidos me han causado los siguientes perjuicios:

1.- Daño Emergente:

a) Gastos en teléfono, movilización y medicamentos, cuyo valor asciende a \$150.000 aproximadamente.

b) Pasaje del bus.

c) Copia del reclamo.

d) Fotografías que avalan las necesidades físicas frente a un viaje largo en bus.

e) Certificado médico.

2.-Daño Moral:

Sufrimiento, angustia, impotencia, enojo, frustración, incomodidad, insomnio, abandono, haciéndome sentir ignorada y vulnerada en mis derechos como usuaria de los servicios de dicha empresa

*f. n.  
Dalle*

**ANTECEDENTES DE DERECHO:**

Fundo esta presentación en la letra e) del artículo 3° de la ley 19.496 que prescribe lo siguiente:

**"Son derechos y deberes básicos del consumidor:**

***El derecho a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor."***

**POR TANTO,**

En mérito de lo expuesto y atendidas las disposiciones legales citadas,

**RUEGO A US,** tener por interpuesta demanda civil de indemnización de perjuicios en contra del proveedor ya individualizado, acogerla a tramitación, acogerla en todas sus partes y en definitiva condenar a la contraria al pago de la suma de \$ 5.500.000 o la suma que SS. estime conforme a derecho, más los intereses y reajustes que esta cantidad devengue desde la presentación de esta demanda, con expresa condenación en costas.

**SEGUNDO OTROS!** **SIRVASE S.S.,** tener por acompañados en parte de prueba los siguientes documentos, con citación o bajo el apercibimiento legal del artículo 346 N° 3 del Código de Procedimiento Civil, según corresponda:

- 1.- Pasaje, original del mismo.
- 2.- Constancia de Reclamo.
- 3.- Certificado médico.
- 4.- Testigos (2)
- 5.- Tres llamadas al fono 133 para verificación de las anomalías que presentaba el viaje.

**POR TANTO,**

**RUEGO A SS.** Tenerlos por acompañados en la forma señalada precedentemente.

**TERCER OTROS!** **SÍVASE S.S.,** tener presente que, en conformidad a lo dispuesto en el artículo 50 letra C de la ley N° 19.496, comparezco personalmente en la presente causa.

**POR TANTO,**

**RUEGO A SS.** Tenerlo presente para todos los efectos legales.

*Carla Espinoza Espinoza*

*Carla Espinoza E.  
Rut. 6988718-K.*

*F12  
dove*

**PROCESO N° 9.277/2.013-PR**

**ESTACIÓN CENTRAL, a Cuatro de Diciembre de dos mil trece.**

**VISTOS;**

- Que a fs. 10 y siguientes, modificación a fs. 18, **MARÍA ERICA ASTROZA ESPINOZA**, domiciliada en Avda. Matta N° 2336, Dpto. B-1, Cerro Los Placeres, ciudad de Valparaíso, interpone denuncia por infracción a la Ley del Consumidor y deduce demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de Buses JAC, representada legalmente por Ricardo Moisés Silva García, con domicilio en calle Dolores N° 730, comuna de Chillán, solicitando sea condenada a pagar la suma de \$5.500.000.- que se desglosa en la cantidad de \$150.000.- por concepto de daño material y el monto de \$5.350.000.- por concepto de daño moral más intereses, reajustes y expresa condenación en costas. La demanda indemnizatoria no se encuentra notificada en autos;

- Que a fs. 28, **JOSÉ RICARDO CABRERA ROJAS**, abogado, en representación de Compañía JAC Transportes Ltda., representada legalmente por Ricardo Moisés Silva García, solicita tener por no presentada la demanda civil debido al tiempo transcurrido desde su presentación, al tenor de lo señalado en el inciso 4 del artículo 9 de la Ley N° 18.287. Formula descargos por escrito, basados en que a su representada no le consta la realidad de los hechos denunciados, principalmente dado que éstos ocurrieron hace más de un año. Lo único que le consta es que la actora, presentó dos reclamos ante el SERNAC, ante lo cual su representada, aunque no le constaba la efectividad de los hechos reclamados, a modo de conciliación le ofreció pasajes gratis en bus salón-cama, lo que no fue aceptado por la denunciante, exigiendo en cambio la cantidad de \$1.000.000.-;

- Que a fs. 39, con fecha 20 de Agosto de 2.013, rola comparendo de conciliación, contestación y prueba, en rebeldía de la parte de Compañía

**CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO  
EN CUANTO A LO INFRACCIONAL:**

1.- Que son hechos no controvertidos en autos que doña María Astroza Espinoza, adquirió y usó un pasaje con fecha 24 de Junio de 2.012, desde la ciudad de Villarrica con destino a la ciudad de Santiago, por un valor de \$18.400.- y que ésta interpuso un reclamo en SERNAC, alegando falta de prestación de servicios.

2.- Se discute en cambio, la efectividad que los hechos hayan ocurrido en la forma planteada en la denuncia infraccional y si así hubiere ocurrido, corresponde determinar la responsabilidad que le cabría en los hechos tanto al actor, como a la empresa Compañía JAC Transportes Ltda., y en especial para determinar si la denunciada habría actuado con negligencia como proveedor de un servicio, causando perjuicio a María Astroza Espinoza.

3.- Que para acreditar y fundamentar sus dichos la denunciante y demandante, rindió prueba documental consistente en un set de quince pasajes desde Valparaíso a Santiago y viceversa de distintas empresas y además declaró en juicio Andrea Salgado González a fs. 40, quien legalmente examinada, no tachada y dando razón de sus dichos, señaló que el día 25 de Junio de 2.012, la actora le comentó los problemas que tuvo como pasajera en un bus de la empresa JAC, debido al mal estado del vehículo, presentando problemas con la escotilla, con la ventilación y con un asiento, señalando además que Astroza Espinoza debe viajar en vehículos cómodos debido a las secuelas que le dejó un accidente vehicular.

4.- Que la parte denunciada y demandada de Compañía JAC Transportes Ltda., no rindió pruebas en autos.

5.- Que de acuerdo a lo señalado en el artículo 14 inc.1 de la Ley N°

o técnicas en cuya virtud les asigne valor o las desestime. En general, tomará en especial consideración la multiplicidad, gravedad, precisión, concordancia y conexión de las pruebas y antecedentes del proceso que utilice, de manera que el examen conduzca lógicamente a la conclusión que convence al sentenciador.

**6.-** Que así expuestos los hechos, nadie puede ser condenado, sino cuando el Tribunal que lo juzgue haya adquirido por los medios de prueba legal, la convicción de que realmente se ha cometido un hecho sancionable y que en él, le ha correspondido participación y responsabilidad al denunciado. En efecto, la denunciante no incorporó en autos, constancia material de la deficiente prestación de servicio, dado que sólo consta en el expediente procesal, el pasaje utilizado por la denunciante, desde Villarrica a la ciudad de Santiago, correspondiente al asiento N° 27 y la declaración de un testigo de oídos, cuyo testimonio no aclara los hechos discutidos, en cuanto a una mala prestación de servicio por parte de la denunciada, probanza necesaria para establecer los hechos adecuadamente.

**7.-** Que en la especie, de los antecedentes de la causa, ponderados en la forma señalada por la disposición legal transcrita precedentemente, no emanan pruebas múltiples, graves, precisas, concordantes y conexas para confirmar los argumentos expuestos por la denunciante, hecho que resulta primordial para configurar la causa basal de la denuncia y por ende de la responsabilidad de los involucrados en ésta y en estas condiciones la denunciada deberá ser absuelta en lo infraccional.

#### **EN CUANTO A LA ACCIÓN CIVIL**

**8.-** Que el Tribunal no se pronunciará respecto a la demanda de indemnización de perjuicios, como consecuencia de infracción a las normas contenidas en la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, por no haber sido ésta notificada, la que se tendrá por

**SE DECLARA**

**EN MATERIA INFRACCIONAL:**

**PRIMERO:** Que no ha lugar a la denuncia de fs. 10 y siguientes, conforme a lo concluido en el Considerando N° 7 de esta sentencia.

**EN MATERIA CIVIL:**

**SEGUNDO:** Que se tiene por no presentada la demanda de indemnización de perjuicios de fs. 10 y siguientes, en virtud de lo concluido en el Considerando N° 8 de esta sentencia.

**ANÓTESE.**

**NOTIFÍQUESE POR CARTA CERTIFICADA.**

**REMÍTASE COPIA AUTORIZADA DE LA PRESENTE SENTENCIA, AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, EN CUMPLIMIENTO A LO DISPUESTO EN EL ARTÍCULO 58 BIS, DE LA LEY N° 19.496.**

**CERTIFÍQUESE Y ARCHÍVESE EN SU OPORTUNIDAD.**

**DICTADO POR DON PATRICIO AMPUERO CORTES, JUEZ TITULAR**