

La Serena, diez de Mayo de dos mil dieciséis.

VISTOS Y TENIENDO PRESENTE:

Con el mérito de la denuncia y demanda civil, por infracción a la Ley 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores a fs. 7 a 12 de autos, interpuesta por don **FELIPE EDUARDO JOOS SALGADO**, domiciliada en Rene Schneider N° 1885, Torre B N° 303, Coquimbo, en contra de **TUR BUS LTDA**, representado por la administrador de local o jefe de oficina doña **CECILIA CORTÉS ALCAPIO**, ambos domiciliados en calle Amunategui S/N oficina 2-3, Terminal de Buses, La Serena, por haber vulnerado la actual Ley N° 19.496 de Protección de los Derechos de los Consumidores, todo ello en razón de las siguientes consideraciones de hecho: El denunciante relata que realizó un viaje de origen La Serena, el día 11 de Julio, Hora de salida 23:32 con destino final Santiago, el día 12 de Julio hora de llegada, a las 06:15 a.m. con el boleto N° 1046535376, maquina P.P.U. BKXR-18 ticket de pasaje N° 0385337. Al llegar a la localidad de Lampa, el bus se detuvo para que se bajaran pasajeros con dicho destino en el transcurso de esa parada hasta llegar al terminal Alameda, un pasajero que se encontraba dentro del bus informó que el maletero del bus se encontraba abierto, por lo cual el bus se detuvo y el auxiliar se bajó a cerrar. Al llegar a Santiago y retirar su equipaje, el chofer y auxiliar le informan que éste no se encontraba, producto que se cayó de la carretera. A consecuencia de lo citado precedentemente, se dirige al servicio al cliente de la empresa para buscar una solución pertinente a lo ocurrido, no existió solución inmediata, por parte de la persona encargada, sólo se le solicitó dejar un reclamo por escrito con el N° 0814507 de solicitud, entregando como documentación, adjunta el boleto de ticket del equipaje. La pérdida total de sus pertenencias, involucraron un mayor daño, producto de que el mismo día el 12 de Julio a las 18:00 debía realizar un viaje a Europa, tuvo que realizar desembolsos necesarios para cubrir la pérdida definitiva, por lo cual tuvo que comprar lo básico y necesario en Europa. Quedaron fuera los obsequios que llevaba a las personas que visitaría y que fueron compradas con anticipación, dedicación y tiempo establecido, gasto que no estaba contemplado en la organización de su viaje, por lo que tuvo que reducir viajes turísticos, que tenía previamente planificados, lo que produjo un malestar y un angustiante viaje, cuyo

+ 3/puntos
y tras.

principal objetivo era disfrutar de las vacaciones. Con fecha 15 de Julio de 2015 interpuso reclamo administrativo vía internet N° R2015W454045, llegando respuesta de la empresa el 27 de Julio de 2015 donde le ofrecen la suma de \$ 220.000, cifra con la que no está conforme por que sufrió un daño mayor-

24/ petitorio
J. L. L.

CONSIDERANDO

1.- A fs. 9, rola indagatoria de don **Felipe Eduardo Joos Salgado**, cédula de identidad N° 16.524.799-K, domiciliado en Rene Schneider 1885, Torre B , 303, Coquimbo, quien ratifica los hechos señalados en la denuncia infraccional de fs.7 y siguientes en todas sus partes. Señalando que el día 11 de julio de 2015, tomó el bus para viajar a Santiago, Tur Bus Ltda. a las 23:32 hrs. llegando a Santiago alrededor de las 6:15 hrs., y el auxiliar nos señaló que se habían caído tres maletas durante el viaje y entre una de ellas era la mía. Como era día Domingo la encargada les manifestó que no se podía hacer nada y que la solución la tendrían el día lunes. Debe señalar que dentro de mi equipaje llevaba zapatillas Merrel de un valor de \$80.000, ropa de marca por un valor de \$200.000, un notebook, evaluado en \$400.000, diferentes tipo de licores \$100.000, casaca de marca \$ 350.000 y la maleta Saxoline de un valor de \$100.000, dando un total de \$1.230.000. Pero el día domingo, a las 18:00 hrs. viajaba a Europa, por lo que le dijo a la encargada de Tur Bus que se comunicara por mail para ver si había alguna solución, pero nunca lo hicieron. En vista de eso hice una denuncia por internet al Sernac, quienes después de 15 días le dieron la respuesta ofreciéndome \$220.000 de indemnización, que no aceptó, ya que el monto perdido era mayor y por las molestias y todo lo que implicó esta pérdida, como lo que tuve que gastar para viajar y comprar en Europa.

2.- A fs. 18 se hace parte del Servicio Nacional del Consumidor representada por su Directora Regional doña Paola Ahumada Zarate.

3.- A fs. 23 y siguientes rola Acta de comparendo, con la asistencia de la parte denunciante y demandante civil de don Felipe Eduardo Joos Salgado, se hace parte el Servicio Nacional del Consumidor representada por la Habilitada de Derecho doña Claudia Santa María Guzmán, y de la parte denunciada y demanda civil Empresas Tur Bus representada por el Abogado don Georgos Georgudis.

La parte denunciante y demandante civil, ratifica ambas acciones en todas sus partes, con expresa condenación de costas.

El Servicio Nacional de Consumidor, ratificó la denuncia, solicitando que el proveedor sea condenado al máximo de la multa establecida en la Ley del Consumidor.

La parte denunciada y demandada civil contestó por escrito solicitando que rechacen ambas acciones, fundado en que en base al reclamo N° 814506 de fecha 11 de Julio de 2015 la denunciada puso a disposición del reclamante un vale vista por la cantidad de 5 UTM, que corresponde al monto presuntivo señalado en la Ley, para equipajes, respecto a los que no se les ha hecho declaración de contenido. Agrega que la empresa esta llana a pagar el valor del equipaje, sin embargo la actora sostiene que el importe corresponde a la suma \$ 1.200.000. Teniendo presente que de acuerdo al artículo 70 del decreto 2012 del Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones, el denunciante no realizo la declaración escrita de las especies que transportaba. Avaluándola con posterioridad de manera subjetiva, toda vez que no acompaña documento alguno que da cuenta del valor de las especies. Hace presente que la compañía dispone de publicaciones para todos los usuarios publicaciones del contenido de la citada norma, por lo que no es imputable a la empresa la omisión del pasajero que no cumple con su obligación de declarar el valor del equipaje cuando estima que este supera los montos amparados por la Ley. En este sentido, argumenta que se percibe un evidente ánimo de lucro en las acciones, porque se demanda sin haber demostrado el valor del equipaje. Argumenta que el daño moral debe apreciarse en concordancia con la extensión del daño sufrido y las circunstancias del hecho. En subsidio en el improbable de que se acojan las acciones deducidas solicita que se le condene a pagar conforme a lo dispuesto expresamente en el artículo 70 del Decreto 212 del Ministerio de Transporte y telecomunicaciones, el mínimo de la multa pertinente y sin costas.

Prueba documental

La parte denunciante y demandante civil ratificó documentación rolante a fs. 1 consistente en Formulario de Sugerencias y Reclamos de Tur Bus N° 081506; A fs. 2 pasaje de Tur Bus N° 106535376 y ticket N° 38537; A fs. 3 Copia de pasajes aéreos, realizado a Europa; A fs. 4 carta de Respuesta del representante de la empresa Tur Bus Ltda.; A fs. 5 a fs. 6

25/10/15
J. C. 19

Reclamo Administrativo N° R2015W454045 Administrativo ante Sernac N° R2015W45005. Y acompañó en audiencia a fs. 33 a fs. 38 Pasajes originales de avión del mismo día en que se perdieron las maletas junto al Check In y el trayecto del vuelo realizado. Copia de Ticket de pasaje además el pasaje de fecha 11 de Julio de 2015; A fs. 39 Fotografías del bus el día del viaje; A fs. 40 copia del pasaporte del denunciante.

El Tribunal advirtiendo error de transcripción en el acta del comparendo de prueba, no considerará lo señalado respecto del punto N° 4 de la prueba, rendida por la parte denunciante y demandante civil, por no pertenecer a esta causa.

La Parte del Servicio Nacional del Consumidor civil acompañó en audiencia a fs. 41 a fs. 43 Copia del reclamo Administrativo N° R2015w45045 y a fs. 45 a fs. 70 Set de 5 sentencias dictadas en contra de Tur bus en las causas Rol N° 37026-10 y 25.081-2018 del Juzgado de Policía Local de Coyhaique, Rol N° 4131-2006 del Juzgado de Policía Local de Copiapó, Rol N° 1334-2014, 3026-2012 del Segundo Juzgado de Policía Local de San Bernardo.

Prueba testimonial

La parte denunciante y demandante civil hizo deponer a doña Mariana Arancibia Rojas.

EN CUANTO A LO INFRACCIONAL

PRIMERO: Que, con el mérito de la denuncia y demanda civil de a fs. 7 a fs. 12 de autos, mediante la cual se dio cuenta de haberse vulnerado la Ley 19.496, acción deducida por don Felipe Eduardo Joos Salgado, declarando las circunstancias ya descritas en estos autos; Declaración indagatoria de don Felipe Eduardo Joos Salgado; comparendo de estilo instancia en que la parte denunciante y demandante civil ratifica ambas acciones, y a modo de acreditar sus dichos, rinde instrumental y testimonial, respecto de los cuales, este Tribunal ya se pronunció en el considerando 3 precedente.

SEGUNDO: Que de los antecedentes acompañados, ponderados conforme al principio de sana crítica prescrito en el artículo 14 de la Ley N° 18.287, es posible determinar que el día 11 de julio de 2015, aproximadamente a las 23:32 hrs., don **Felipe Eduardo Joos Salgado**, viajó a la ciudad de Santiago, a través de la línea de buses Tur Bus Ltda., llegando a dicha ciudad alrededor de las 6:15 hrs., circunstancia que fue acreditada por el denunciante con la

76/1016
Joos

77/petute
f. p. 11

documentación acompañada a fs. 2 de autos, que corresponde a los pasajes de Tur Bus N° 106535376 y ticket N° 38537; siendo informado por el auxiliar de la línea, que se habían caído tres maletas durante el viaje, y una de ellas era propiedad del pasajero **Joos Salgado**. Que la encargada de la empresa manifestó que nada no se podía hacer por tratarse de un día feriado – domingo -, que el problema sólo tendría solución el día lunes. Que, el denunciante el día domingo 12 de Julio de 2015, a las 18:00 hrs., viajaba a Europa, evento que el denunciante acredita a fs. 33 a fs., 38 con los pasajes originales aéreos; en atención a lo anterior le solicitó a la encargada de Tur Bus, que se comunicara por mail para obtener la solución a la pérdida de su equipaje. Que, el denunciante y demandante de autos, no recibió información de parte de la denunciada. Que, en virtud de la mas absoluta desinformación, dedujo denuncia por internet al Servicio Nacional del Consumidor, comunicándose la empresa después de 15 días, presentándole como solución la oferta de \$220.000 de indemnización, que el consumidor no aceptó, en mérito al monto de la pérdida sustancialmente mayor, toda vez que su equipaje contenía zapatillas Merrel de un valor de \$80.000, ropa de marca por un valor de \$200.000; un notebook avaluado en \$400.000, diferentes tipo de licores por un monto de \$100.000, casaca de marca \$ 350.000, y la maleta Saxoline de un valor de \$100.000. Que con el extravió del equipaje por parte de la empresa Tur Bus Ltda., resultó un detrimento económico para el consumidor, por un total de \$1.230.000 (un millón doscientos treinta mil pesos). Que los hechos motivo de la presente denuncia, fueron, asimismo, reconocidos por la empresa TUR BUS LTDA., dicha circunstancia consta a fs. 4 del proceso, en la carta de Respuesta del representante de la empresa TUR BUS LTDA., don Esteban Marinovic Pulido.

TERCERO: Que, la denunciada de autos, señala que la denuncia no es efectiva. Agrega que la empresa esta llana a pagar el valor del equipaje, sin embargo la actora sostiene que el importe corresponde a la suma \$ 1.200.000. Teniendo presente que de acuerdo al artículo 70 del decreto 2012 del Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones, el denunciante no realizo la declaración escrita de las especies que transportaba.

CUARTO: Que, en virtud de lo dispuesto por los artículos 3 letra d), 12 y 23 de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, que establece en lo

F 8/2014
J. O. C.

pertinente que: “*Todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio*”, y por su parte el artículo 23 del mismo texto legal establece que: “Comete infracción a las disposiciones de la presente ley, el proveedor que, en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, pesos o medida del respectivo bien o servicio...”. Que, de lo expuesto en las normas precitadas, es posible concluir que los prestadores **TUR BUS LTDA**, representado por la administrador de local o jefe de oficina doña **CECILIA CORTÉS ALCAPIO**, han infringido con ello lo dispuesto en los artículos 3º letra d), 12 y 23 de la Ley del Consumidor, debiendo ser sancionado por estas infracciones tenidas por acreditadas.

EN CUANTO A LA DEMANDA CIVIL

Que, por el Primer Otrosí a fs. 9 de autos, don **FELIPE EDUARDO JOOS SALGADO**, deduce demanda civil en contra de **TUR BUS LTDA**, representado por la administrador de local o jefe de oficina don **CECILIA CORTÉS ALCAPIO**, demanda que se funda los hechos ilícitos que han conllevado a un **daño Material** ascendente a la suma de **\$1.523.743 pesos** y al **daño Moral** ascendente a la suma de **\$ 1.200.000 pesos**, siendo el monto de estos la suma de **\$ 2.723.743** de pesos, más intereses, reajustes y costas.

Que, en virtud de los antecedentes analizados en la parte Infraccional de este fallo, resulta responsable de infracciones a la Ley del Consumidor, **TUR BUS LTDA**, representado por la administrador de local o jefe de oficina don **CECILIA CORTÉS ALCAPIO**, debiendo responder por los perjuicios causados por su negligencia en su operar administrativo.

Que, para que sea procedente una demanda civil de indemnización de perjuicios, es necesaria la existencia de un hecho ilícito que cause daño, y que además exista una relación causal entre la conducta infraccional del querellado y los perjuicios producidos, y que esté acreditado el monto de los perjuicios.

Que, en relación al ilícito, atendiendo a lo resuelto en el presente fallo, en la parte infraccional se tendrá por suficientemente acreditada la existencia de éste.

7/10/15
P. Cortés
J. AlcaPIO

Que, en orden a acreditar que dicho ilícito haya ocasionado daños materiales al demandante, se encuentran allegados los siguientes documentos:

- 1.- A fs. 1 consistente en Formulario de Sugerencias y Reclamos de Tur Bus N° 081506;
- 2.- A fs. 2 pasaje de Tur Bus N°106535376 y ticket N° 38537;
- 3.- A fs. 3 Copia de pasajes aéreos, realizado a Europa;
- 4.- A fs. 4 carta de Respuesta del representante de la empresa Tur Bus Ltda.;
- 5.- A fs. 5 a fs. 6 Reclamo Administrativo N° R2015W454045 Administrativo ante Sernac N° R2015W45005.
- 6.- A fs. 33 a fs. 38 Pasajes originales de avión del mismo día en que se perdieron las maletas junto al Check In y el trayecto del vuelo realizado.
- 7.- Copia de Ticket de pasaje además el pasaje de fecha 11 de Julio de 2015;
- 8.- A fs. 39 Fotografías del bus el día del viaje;
- 9.- A fs. 40 copia del pasaporte del denunciante.

Prueba documental que no fue impugnada dentro de plazo legal.

Que, el concepto de **daño material**, no será concedido por no encontrarse acreditado en el proceso.

Que para determinar el **daño moral**, se considerará el padecimiento físico y malestar psicológico sufrido por el demandante de autos, originado por la negligencia y descuido de la parte demandada, fijándose por éste concepto la suma de \$ **1.000.000 (un millón de pesos)**.

Y VISTOS, además lo dispuesto por los artículos 1 y siguientes de la Ley 18.287, 14 del mismo texto legal; 1, 3 letra e), 24 y 50 y demás pertinentes de la Ley 19.496, y artículo 22 de la Ley N° 18.287.

SE RESUELVE:

EN CUANTO A LA PARTE INFRACCIONAL

a.- Que se **CONDENA** a **TUR BUS LTDA**, representado por la administrador de local o jefe de oficina don **CECILIA CORTÉS ALCAPIO**, ya individualizado en autos al pago de una multa de \$ **220.335 (equivalente a 5 UTM)**, a beneficio municipal, como autor de las infracciones a los Arts. 3 letra e), 12, 20, 21, 23, 24, 50 y demás pertinentes de la Ley

22/9/10
Wolfgang

80/cent

19.496. Si no pagare la multa impuesta dentro del término legal, sufrirá por vía de sustitución y apremio **15 días de reclusión diurna**.

EN CUANTO A LO CIVIL

1.- Que, se **ACOGE** la demanda de indemnización de perjuicios deducida en el Primer Otrosí de fs. 11 de autos, condenándose a la demandada civil **TUR BUS LTDA**, representado por la administrador de local o jefe de oficina don **CECILIA CORTÉS ALCAPIO**, a pagar a don **FELIPE EDUARDO JOOS SALGADO**, por concepto de por concepto de **daño moral** a la suma ascendente a **\$1.000.000 (un millón de pesos)**. Y que el concepto de **daño material**, no será concedido por no encontrarse acreditado en el proceso. Que la suma precedentemente establecida deberá pagarse reajustada conforme la variación que experimente el Índice de Precios al Consumidor, determinado por el Instituto Nacional de Estadística, entre la fecha de la notificación de la demanda y su pago efectivo, devengándose los intereses corrientes que correspondan a las operaciones reajustables, a partir de la fecha en que, eventualmente el demandado incurriese en mora.

2.- Que, de acuerdo a lo establecido en el Art. 144 del Código de Procedimiento Civil, por haber sido vencido totalmente el demandado civil en juicio, **se le condena en costas**.

Anótese, notifíquese, archívese en su oportunidad y regístrese en el Libro de Reincidentes.

Rol N° 10.097-15



Dictada por doña **NUBIA URRA ROA**, Abogado, Juez Titular. Autoriza doña **XIMENA HIDALGO ESKUCHE**, Secretaria Abogado.



Joos Salgado, Felipe Eduardo
Tur Bus Limitada
Infracción Ley del Consumidor
Rol N° 37-2017.- (10097-2015 del Segundo Juzgado de Policía Local de La Serena)

La Serena, diecinueve de junio de dos mil diecisiete.

VISTOS:

Atendido el mérito de los antecedentes, y de conformidad a lo dispuesto en los artículos 32 de la Ley 18.287, 223 y 227 del Código de Procedimiento Civil, **SE CONFIRMA** la sentencia apelada de diez de mayo de dos mil dieciséis, escrita de fojas 73 a 80 de autos, sin costas del recurso, por haberse alzado con fundamento plausible.

Regístrese y devuélvase.

Rol N° 37-2017.-

Pronunciado por la Segunda Sala de esta Corte de Apelaciones integrada por los Ministros Titulares señor Fernando Ramírez Infante, señora Marta Maldonado Navarro y el abogado integrante señor Mario Carvallo Vallejos.

Fonck

Soledad Sepúlveda

Secretaria (S)

En La Serena, a diecinueve de junio de dos mil diecisiete, notifiqué por el estado diario la resolución que antecede.

FERNANDO ALBERTO RAMIREZ
INFANTE
Ministro
Fecha: 19/06/2017 12:37:56

MARTA SILVIA MALDONADO
NAVARRO
Ministro
Fecha: 19/06/2017 12:37:56



HJEBBPFHLK

