

QUILLOTA, OCHO DE FEBRERO DE DOS MIL DIECISIETE.-

VISTOS:

- A fojas 1, 2, 3, 4, 5, 6, 23 y 24; rolan documentos.-
- A fojas 7, 8, 9, 10 y 11, rola Querrela por vulneración de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores y Demanda Civil de Indemnización de Perjuicios.-
- A fojas 17 declara CARLOS ADRIAN FAVRE BORJA.-
- A fojas 25 rola Acta de Audiencia Oral de Conciliación, Contestación y Prueba.-

CONSIDERANDO:

PRIMERO: Que, CARLOS ADRIAN FAVRE BORJA, interpuso Querrela por vulneración de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en contra del proveedor TRANSPORTES JUAN PABLO DONOSO TORO, representado en conformidad a lo dispuesto en el artículo 50 D de dicho cuerpo legal, por JUAN PABLO DONOSO TORO, ambos domiciliados en calle Caupolicán N° 709, La Calera, por los siguientes hechos: Que, el 24 de marzo de 2016, subió al bus N° 114, P.P.U NH. 4066, de propiedad de JUAN PABLO DONOSO TORO, en el paradero ubicado en calle Palmira Romano Norte esquina Colon, pagando la suma de \$300.- por ser de la tercera edad y que es, además, el valor expresado en el tarifario que está publicado en un cartel ubicado en las espaldas del chofer. Deja constancia que, no obstante haber pagado un pasaje de adulto mayor, el chofer le entregó un boleto por \$1.000.-, lo que le pareció anormal, pero de todas formas continuó su viaje. Al llegar al cruce de San Pedro, el chofer comenzó a llamarlo a gritos y le dijo que, como había pagado \$300.- su viaje llegaba hasta ese lugar; ante lo cual, le indicó al chofer que el pasaje que había pagado correspondía a la tercera edad hasta Quillota, exhibiéndole su carnet de adulto mayor y su cedula de identidad, indicándole además, que tenía 70 años de edad y que era pensionado por invalidez. Ante esta situación, el chofer se sulfuró e hizo caso omiso a su justa petición, obligándolo a bajar del microbús a viva voz, a lo cual se negó, momento en que comenzó a ser insultado durante varios minutos ante su desconcierto y el de los demás pasajeros; además de lo cual, el chofer lo amenazó con no continuar el viaje si es que no se bajaba del microbús y además, obligó a bajar al resto de pasajeros. Esta situación era tan tensa que unos 3 o 4 pasajeros se ofrecieron a pagar los otros \$300.-, ya que no tenía más dinero; sin embargo, de igual manera el chofer los obligó a bajar a todos, quedando en la vía publica por al menos 12 minutos, a la espera de que pasara otro bus, pero por instrucciones de Juan Donoso, el otro chofer no lo dejó subir al bus, debiendo quedarse en el lugar. Ante esta situación, tuvo que caminar un kilómetro y medio hasta el Reten de Carabineros de San Pedro, para hacer la denuncia de lo ocurrido. Hace presente que el día de los hechos se dirigía a control médico con el urólogo, perdiendo la hora y toda la mañana por esta situación. Conforme lo anterior, el denunciado infringió los artículos 12 y 23 de la Ley N° 19.496, por lo que solicita se condene al querrellado al pago de la multa máxima legal.-



Copia conforme con el Original que he tenido a la vista.

Quillota, 1 de 2 de 2018

SEGUNDO: Que, **CARLOS ADRIAN FAVRE BORJA**, dedujo Demanda Civil de Indemnización de Perjuicios, en contra **TRANSPORTES JUAN PABLO DONOSO TORO**, ambos domiciliados en calle Caupolicán N° 709, Quillota, por los hechos expresados al interponer la Querrela Infracional, los que se dan por reproducidos. Que, dichos hechos le han ocasionado los siguientes perjuicios: **DAÑO DIRECTO**, representado por los gastos en los que ha incurrido, así como por lo que ha dejado de percibir: 1.- La suma de \$300.- que corresponde al valor del pasaje por el servicio no prestado por la demandada, no obstante encontrarse obligado a hacerlo. **DAÑO MORAL:** La suma de \$350.000.- configurados por maltrato agravante sufrido de manera absolutamente injustificada, por la humillación y discriminación en su condición de adulto mayor, sufrida frente a los pasajeros que venían en el bus; por las graves molestias personales y de salud que los hechos denunciados le ocasionaron; por la ausencia de respuestas en la mediación, lo que agrava la falta moral de la parte querellada, puesto que no le fueron ofrecidas disculpas, demostrando una completa indolencia y falta de humanidad. Funda su presentación en lo dispuesto en el artículo 3 letra e) de la Ley N° 19.496. Por lo antes expuesto, solicita se condene a la demandada al pago de la suma total de \$350.300.- o la que se fije conforme al mérito de autos; más intereses y costas.-

TERCERO: Que, según **CARLOS ADRIAN FAVRE BORJA**, pensionado, domiciliado en calle Santa Rosa N° 140, San Pedro, Quillota, Cedula de Identidad N° 5.367.048-2, efectivamente el 24 de marzo de 2016, alrededor de las 09:00 horas, encontrándose en la ciudad de Limache, subió al microbús PPU. NH. 4066, que presta servicios a la empresa **CAROLINA DEL VALLE**, conducido por su propietario **JUAN PABLO DONOSO TORO**, para efectos de dirigirse al centro de esta ciudad, a una cita médica. Agrega que le pagó al chofer la suma de \$300.- correspondiente al pasaje de adulto mayor, el cual estaba debidamente publicado en el tarifario del vehículo, exhibiéndole además al chofer, su cédula de identidad y su tarjeta de adulto mayor otorgada por metro de Valparaíso. Señala que el conductor, sin ningún problema, le entregó un boleto por el valor de \$1.000.- y procedió a sentarse para comenzar el viaje, pero al llegar al cruce de San Pedro y presencia de a lo menos 20 pasajeros, el chofer lo llamó hacia adelante y le dijo de muy mala manera que se bajara, puesto que sólo había pagado \$300.- y que por tal razón, el viaje llegaba hasta dicho lugar. En ese momento le hizo saber al chofer que los \$300.- pagados correspondían a la tarifa de adulto mayor, informándole que tenía 70 años de edad y que era pensionado por invalidez; sin embargo, el chofer comenzó a tratarlo de sinvergüenza y que estaba acostumbrado a hacer eso; además, no contento con ello, seguía obligándolo a bajar del microbús, pero no accedía a ello, debido a que no contaba con más dinero para pagar otra movilización. Ante esta situación, algunos pasajeros, viendo lo injusto del hecho, comenzaron a ofrecerle al chofer, pagar los \$300.- que tanto reclamaba, con el objeto de continuar el recorrido, pero este, lejos de aceptar, detuvo el motor del microbús e hizo bajar a todos los pasajeros; acto seguido, hizo detener a otro microbús que se dirigía al centro de Quillota para que los pasajeros pudieran subir; sin embargo, éste le dio órdenes expresas al chofer de la otra máquina, para que no le permitiera subir, razón por la cual, debió quedarse en el paradero y sin dinero para continuar su viaje. Hace presente que viéndose avergonzado públicamente y humillado, no le quedó más remedio que caminar hasta el Reten de San Pedro, donde efectuó una denuncia por lo ocurrido, la cual fue enviada a este tribunal e ingresada a tramitación con el rol N° 1441/16 y, además de ello, presentó un reclamo formal ante la SEREMI de Transportes de la V Región, siendo la empresa multada. Finalmente, decidió recurrir a

Copia conforme con el Original que he tenido a la vista.

Quillota, 1 de 3 de 2016



SERNAC, toda vez que, es evidente que existió una vulneración de sus derechos como consumidor, lo cual debe ser reparado económicamente por el querrellado.-

CUARTO: Que, el querrellado y demandado JUAN PABLO DONOSO TORO, contestando la Querrela Infracional y Demanda Civil de Indemnización de Perjuicios, solicitó su rechazo, conforme a los siguientes argumentos: 1.- Que, es el propietario del microbús PPU. NH. 4066 y, en calidad de persona natural, presta servicios de transportes la empresa Comercial Guerra. 2.- Que, el día 24 de marzo de 2016, alrededor de las 9:15 horas, mientras conducía su microbús en la ciudad de Limache, el querellante lo hizo detener en calle Palmira Romano Norte a la altura del N° 350 y procedió a subir, pagando la suma de \$300.- ante lo cual, le entregó un boleto de \$1000.- ya que no son boletos controlados; acto seguido, el pasajero se dirigió a la parte posterior del microbús y se sentó. 3.- Que, como el querellante pagó \$300.- pensó que su viaje era sólo local; sin embargo, él no se bajó en Limache, por lo que una vez que traspasó el límite comunal y comenzó a bajar la cuesta, llamó al pasajero en varias oportunidades para hacerle saber que debía pagar el pasaje completo si iba a Quillota, pero él se hacía el desentendido. 4.- Que, al llegar al cruce de San Pedro, el pasajero se acercó y en ese momento le indicó que debía pagar la diferencia adeudada de \$300.-, a lo que éste le señaló que tenía el derecho de pagar sólo \$300.- por ser de la tercera edad. En ese momento le solicitó al querellante el carnet de rebaja de tarifa otorgado por Carolina del Valle o Comercial Guerra a los adultos mayores, el cual no tenía, exhibiendo únicamente una tarjeta de rebaja de Metro de Valparaíso, la cual no le sirve para la locomoción colectiva, circunstancia que se la hizo saber al pasajero, y además le indicó que si no pagaba el pasaje completo, debía bajarse del microbús. 5.- Que, en ese instante el querellante comenzó a insultarlo, por lo que le pidió que se bajara del bus, ya que en ningún momento lo había tratado mal a él; sin embargo el pasajero se negó a bajar, y comenzó a llamar a Carabineros. 6.- Que, en ese momento decidió no seguir el trayecto, traspasando a los pasajeros a un microbús de uno de sus colegas y luego se quedó en el lugar junto al querellante, quien luego de amenazarlo y bajar del vehículo, subió a otro microbús con dirección a San Pedro, ante lo cual decidió seguirlo, llegando ambos hasta el Retén Las Cruzadas, donde el querellante realizó la denuncia respectiva, mientras que, por su parte, sólo se limitó a dejar constancia de su asistencia al Retén, para luego retirarse del lugar. 7.- Que, conforme a lo señalado precedentemente, en ningún momento ha infringido la Ley del Consumidor, toda vez que el querellante no tiene un Carnet que certifique el beneficio de rebaja de pasaje que otorga la empresa para la cual presta servicios, y en consecuencia, debió pagar el pasaje completo.-

En cuanto a la demanda Civil, atendida el hecho que no se ha cometido infracción a la Ley del Consumidor, no procede indemnización alguna a favor del demandante.-

QUINTO: Que, llamadas las partes a una conciliación, esta no se produjo.-

SEXTO: Que, el querellante y demandante acompañó como medio de prueba y bajo apercibimiento legal, los siguientes documentos: 1.- Copia de su Carnet de Adulto Mayor de Metro de Valparaíso; rolante a fojas 1. 2.- Sentencia emitida por Subsecretaria de Transportes de Valparaíso, donde condena a la empresa Comercial Guerra por no haber respondido a dicho organismo el reclamo formulado por los hechos materia de autos; rolante a fojas

Copia conforme con el Original que he tenido a la vista.



Quillota, 1 de 3 de 2016

2 y 3. 3.- Carta de la Subsecretaría de Transportes de Valparaíso, por medio de la cual le informaron que al no haber sido respondido el reclamo por la empresa, los antecedentes serían enviados a la Unidad respectiva de esa Subsecretaría; rolante a fojas 4. 4.- Resolución Exenta N° 1729, de fecha 8 de junio de 2016, donde consta la sanción a la empresa Comercial Guerra; rolante a fojas 5 y 6.-

Documentos no objetados.-

SEPTIMO: Que, el querellado y demandado acompañó como medio de prueba y bajo apercibimiento legal, copia simple de sentencia dictada por este Tribunal con fecha 24 de octubre de 2016, donde consta que fue absuelto por los hechos que el querellante reclama, en el marco de la Ley de Tránsito.-

Documento no objetado.-

OCTAVO: Que, el tribunal, con el mérito de los antecedentes y apreciándolos según la reglas de la sana crítica, **Concluye que:** el querellante CARLOS ADRIAN FAVRE BORJA, efectivamente pertenece al segmento considerado como adulto mayor; sin embargo, en la actualidad, no existe normativa jurídica que considere para dichas personas, una tarifa rebajada en el transporte público. Sin perjuicio de lo anterior, es de conocimiento general, que voluntariamente, diversas empresas de locomoción colectiva, entre las cuales se encuentra CAROLINA DEL VALLE, para la cual presta servicios el microbús PPU. NH. 4066, de propiedad del querellado, otorgan esta clase de beneficios mediante una inscripción previa; sin embargo, en la especie, el actor no acreditó haber estado inscrito en dicha empresa para optar al beneficio de pasaje rebajado y, por tanto, su obligación al momento de subir al microbús, era pagar el valor total del pasaje correspondiente al trayecto Limache-Quillota. Conforme a lo anterior, no existe vulneración a los artículos 12 y 23 de la Ley N° 19.496, por lo que se deberá rechazar la Querrela Infracional, como más adelante se indica, conforme a la Ley.-

NOVENO: Que, consecuentemente con lo anterior, no se hará lugar a la Demanda Civil de Indemnización de Perjuicios deducida en lo principal del escrito de fojas 7 y siguientes, por CARLOS ADRIAN FAVRE BORJA, en contra de JUAN PABLO DONOSO TORO.-

Lo dispuesto en los artículos 1, 2, 50, 50 A, 50 B, 50 C y 50 D de la Ley 19.496 y artículos 1, 14 y 17 de la Ley 18.287;

SE DECLARA:

1.- Que, no se hace lugar a la Querrela Infracional interpuesta por CARLOS ADRIAN FAVRE BORJA, en lo principal del escrito de fojas 7 y siguientes de autos, en contra de JUAN PABLO DONOSO TORO, domiciliado en calle Caupolicán N° 709, La Calera; por no haber infringido disposición alguna de la Ley N° 19.496.-

2.- Que, no ha lugar a la Demanda Civil de Indemnización de Perjuicios interpuesta por CARLOS ADRIAN FAVRE BORJA, en el primer otrosí del escrito de fojas 7 y siguientes de autos, en contra de JUAN PABLO DONOSO TORO, domiciliado en calle Caupolicán N° 709, La Calera; por improcedente.

Copia conforme con el Original que he tenido a la vista.

Quillota, 1 de 3 de 2016



Antecho 28

Notifíquese, anótese, y archívese en su oportunidad.

Causa Rol N° 4363/16.-

[Signature]
Proveyó doña **MARIA EUGENIA PEREZ ALMARZA**, Juez
de Policía Local. Autoriza doña **JAIME CORTES VALDERRAMA**,
Secretario (S).-

Copia conforme con el
Original que he tenido
a la vista.



Quillota, *1* de *3* de *2016*

[Signature]

QUILLOTA 11 de Mayo
de dos mil dieciseis

A SUS ANTECEDENTES

[Handwritten signature]
[Handwritten flourish]

CERTIFICO: QUE LA SENTENCIA
DE AUTOS SE ENCUENTRA EJECUTA-
RIADA CON FECHA 11 de Mayo de 2017
QUILLOTA, 22 de Enero de 2018

[Handwritten signature]

Copia conforme con el
Original que he tenido
a la vista.



Quillota, 1 de 13 de 2018

[Handwritten signature]