

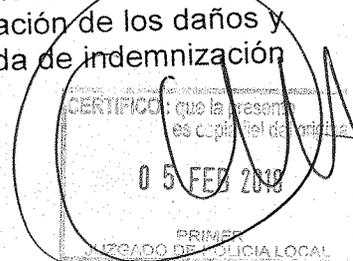
Rol N° 221.17 CR.

Curicó, Septiembre uno del año dos mil diecisiete.

VISTOS.

A fojas dos y siguientes, doña Mercedes Reyes Becerra, rut 5.726.251-6, comerciante, domiciliada en Población Manuel Rodríguez Pje. Trauco n° 154, Curicó, interpone querrela infraccional en contra del proveedor Pullman del Sur, ignora Rut, representado por su gerente general, o en su defecto, por el jefe de oficina y/o administrativo, conforme lo dispuesto en el artículo 50 C inciso final y 50 D de la Ley 19.496, don Manuel Espíndola Sánchez, ignora profesión u oficio, ambos domiciliados en Jotabeche 124, Estación Central. Sustenta en lo siguiente: Señala que el día 12 de noviembre del año 2016, abordó un bus de la empresa Pullman del Sur con dirección a Santiago a las 7:00 am. Agrega que dejó su equipaje en el maletero del bus y el auxiliar le entregó el correspondiente ticket. Una vez en Santiago, fue la última en descender del bus y al momento de entregar su ticket se percató que es la última maleta y el muchacho se la entregó sin titubear. Dejó su maleta en custodia dentro del terminal y se fue a realizar una visita al médico. Una vez que se desocupó indica que retornó al terminal a las 16:00 aproximadamente y retiró su maleta, esta vez ese proveedor comprobó que su ticket coincidiera con el distintivo que pusiera en ella. Al llegar a casa de su tía en la comuna de La Cisterna y al revisar su interior se percató de que la maleta no era suya, pues tenía exclusivamente ropa de varón. Precisa que el auxiliar debiera haber revisado los números de todos los tickets que entregan los clientes al momento de pasar las maletas. Supone que si eso hubiera ocurrido nunca hubiesen entregado su maleta a otra persona. En las boleterías de la empresa tanto en Santiago como en Curicó, se negaron a darle alguna solución pronta o a entregarle el correspondiente formulario de reclamo. Señala que se configuran las siguientes infracciones a la ley 19.496: No otorgaron el servicio en forma correcta puesto que extraviaron su equipaje en forma negligente. Por lo que en mérito de lo expuesto y disposiciones legales citadas, y artículos 1° y 7° y demás pertinentes de la Ley N° 18.287, interpone esta querrela infraccional en contra del proveedor ya individualizado, solicitando se acoja a tramitación y en definitiva se le condene al máximo de las multas señaladas en el artículo 24 de la ley 19.496, con costas. En el primer otrosí, Mercedes Reyes Becerra, ya individualizada, deduce demanda de indemnización de perjuicios en contra de Pullman del Sur, representada por su gerente general, o en su defecto, por el jefe de oficina y/o administrativo, conforme lo dispuesto en el artículo 50 C inciso final y 50 D de la Ley 19.496 don Manuel Espíndola Sánchez, también ya individualizado. En primer término, da por enteramente reproducidos y hace propios, los hechos y antecedentes expuestos en lo principal de su presentación. Expresa que los hechos referidos en la querrela, le han causado los siguientes perjuicios patrimoniales y extrapatrimoniales: Daño emergente: Indica que debido a la pérdida de su maleta con todas sus cosas (ropa, art. de aseo personal, zapatos, regalos, etc.), debió adquirir nuevamente todo eso que con tanto esfuerzo le había costado adquirir correspondiente a la suma de \$300.000. Daño Moral: Expresa que es una mujer adulta mayor de 70 años y esta situación le ha causado serios problemas de estrés. Señala que se ha sentido humillada, puesto que no le han tratado como corresponde, ni le han dado soluciones a su problema. Cuantifica el perjuicio en la suma de \$300.000. Explica que según lo dispuesto en la letra e) del artículo 3° de la Ley N° 19.496 y lo dispuesto en el artículo 50 inciso 2° de la Ley N° 19.496, le asiste el derecho de exigir a la demandada la reparación de los daños y perjuicios sufridos ya expresados. Por ello, interpone demanda de indemnización

Membrillar 443  
Curicó



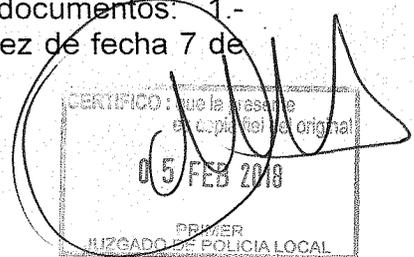
veintinueve, 29

Primer Juzgado de Policía Local  
Curicó

de perjuicios en contra de Pullman del Sur, representado legalmente para estos efectos por Manuel Espíndola Sánchez, se admita a tramitación, y acoja en todas sus partes y en definitiva se condene a la demandada al pago de la suma de \$600.000 o la que se estime conforme a derecho, más los intereses y reajustes que se devenguen desde la presentación de la demanda hasta el pago efectivo de la indemnización, con expresa condenación en costas. Al segundo otrosí acompaña 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.- Boleto de Bus trayecto Curicó- Santiago (fotocopia).

A fojas veintiuno y siguientes, rola acta de comparendo, con la comparencia de la parte querellante y demandante civil doña Mercedes Luisa Reyes Becerra y de la parte querellada y demandada Pullman del Sur representada por la abogada doña Andrea Elena Villalobos González. La parte querellada y demandada civil contesta la querrela y demanda en forma verbal solicitando se rechace la querrela infraccional y demanda civil atento a que de los propios hechos relatados civil se desprende, que la referida después de realizar el viaje de rigor, recibe previa entrega del ticket al auxiliar del bus a entera satisfacción la maleta de autos, la cual posteriormente es puesta en custodia dentro del mismo terminal de buses de Santiago, por alrededor de 4 horas, mientras ella realizaba un viaje médico en la misma ciudad. Posterior a ello, retorna al terminal de Santiago y en esta custodia ajena a buses Pullman del Sur, exige la devolución de su maleta, la cual en ese instante señala no ser de su propiedad. Los referidos encargados de la custodia le refieren que el error no es de ellos y que el extravío de su maleta lo deben haber realizado en la empresa Pullman del Sur. Precisa que no cabe sino cuestionarse, al menos, el hecho de que la querellante y demandante civil, recibió terminado el viaje, a entera satisfacción, la maleta y que ésta fue puesta a disposición de otro tenedor, los cuales perfectamente pudieron haber extraviado la maleta de la referida. Sin embargo, y pese a ello la querellante y demandante civil, concurre a las oficinas de Santiago de Pullman del Sur a hacer el reclamo N°5322, en el cual indica que le entregaron una maleta que no le pertenecía, indicando en dicha declaración que la evaluación de las cosas extraviadas ascendía al monto de \$100.000, indicando que en ropa interior femenina avaluaba la pérdida de \$20.000, en remedios la suma de \$30.000 y en ropa de mujer la suma de \$50.000. Indica que dicho documento queda a disposición del tribunal en la parte probatoria. Sin embargo, de manera altruista la empresa a la que representa decidió responsabilizarse del extravío de la maleta, y giró cheque a favor de la víctima por el monto reclamado N°037-153-470, por el monto de \$100.000, cheque que también pone a disposición del tribunal, en la parte probatoria. Por otra parte, como es de conocimiento, el artículo 70 del Reglamento de Servicios Nacionales de Transporte Público de pasajeros N°212, DEL 15 DE Octubre de 1992, dispone en su inciso 2° que el pasajero si lo desea, podrá hacer declaración escrita a la empresa de las especies que transporte o remita. Esto será obligatorio, cuando, a juicio del pasajero o remitente el valor de los objetos exceda de 5 Unidades Tributaria Mensuales, declaración que la querellante y demandante civil, no realizó bajo ningún efecto. Por tanto, solicita rechazar absolutamente querrela y demanda civil, interpuesta en contra de don Manuel Octavio Espíndola Sánchez. Asimismo, ratifica la declaración indagatoria de don José Vicente Bravo Aguilera de fojas 11. Se tuvo por contestada la querrela y demanda y por ratificada la declaración de fojas 11. Se realiza el llamado a conciliación, y propuestas las bases por parte del Tribunal, no se produce. Se recibe la causa a prueba, y fijándose dos puntos. La parte querellante y demandante civil ratifica el documento acompañado a fojas 1, en forma legal. El tribunal provee: Téngase por acompañado el documento, bajo el apercibimiento del artículo 346 N°3 del Código de Procedimiento Civil. La parte querellada y demandada civil, acompaña los siguientes documentos: 1.- Declaración jurada ante notario Público, Gabriel Ogalde Rodríguez de fecha 7 de

Membrillar 443  
Curicó



treinta, 30

Primer Juzgado de Policía Local  
Curicó

marzo de 2017, de don Eduardo Andrés Aravena Aravena, cédula nacional 15.596.360-3, quien declara bajo fe de juramento, que: "Trabajo para la empresa Pullman del Sur y mi cargo es jefe de tráfico, con fecha 12 de octubre de 2016, recibí de parte de doña Mercedes Reyes Becerra, un reclamo de pérdida de equipaje, es decir, que se entregó una maleta que al parecer según doña Luisa no era suya, dejo constancia que ella avaluó su maleta con un monto de \$100.000.- el Nro. de reclamo es el 5322", lo acompaña con citación. 2.- Reclamo por pérdida de equipaje N°5322 de fecha 12 de octubre del año 2016, nombre del pasajero Luisa Reyes Becerra, quien avalúa el total aproximado en el monto de \$100.000, lo acompaña bajo el apercibimiento legal del artículo 346 N°3 del Código de Procedimiento Civil. 3.- Cheque Serie N°037-153-470 de fecha 18 de Noviembre del año 2016, por el monto de \$100.000, expedido a nombre de doña Mercedes Reyes Becerra, por parte de la Administradora de Servicios Pullman del Sur S.A., por el reclamo N°5322, con citación. El tribunal provee: Por acompañados los documentos en la forma solicitada. Se puso término al comparendo.

A fojas veintiséis, la Sra. Secretaria certifica que no existen diligencias pendientes.

Se trajo los autos para fallo, y

CONSIDERANDO.

I.- EN CUANTO A LO INFRACCIONAL.

PRIMERO. Esta causa se ha iniciado con la querrela de fojas dos y siguientes, interpuesta por doña Mercedes Reyes Becerra, en contra del proveedor Pullman del Sur, ignora Rut, representado por su gerente general, o en su defecto, por el jefe de oficina y/o administrativo, don Manuel Espíndola Sánchez. Esta presentación se ha expuesto latamente en la parte expositiva de esta sentencia, por lo que se la dará por reproducida.

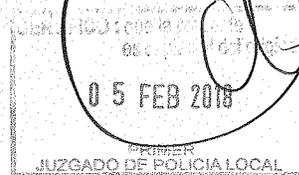
SEGUNDO. Que la querellada, contesta en el comparendo de estilo, defensas que se trataron abundantemente en lo expositivo de este fallo, por lo que en esta parte se remite a ella.

TERCERO. Que la denunciante, para probar sus dichos, acompaña como prueba documental fotocopia de boleto de bus trayecto Curicó-Santiago.

CUARTO. Que la querellada para probar sus defensas acompaña como prueba documental, lo siguiente: 1.- Declaración jurada ante notario Público, Gabriel Ogalde Rodríguez de fecha 7 de marzo de 2017, de don Eduardo Andrés Aravena Aravena, cédula nacional 15.596.360-3; -Reclamo por pérdida de equipaje N°5322 de fecha 12 de octubre del año 2016, nombre del pasajero Luisa Reyes Becerra, quien avalúa el total aproximado en el monto de \$100.000; -Cheque Serie N°037-153-470 de fecha 18 de Noviembre del año 2016, por el monto de \$100.000, expedido a nombre de doña Mercedes Reyes Becerra, por parte de la Administradora de Servicios Pullman del Sur S.A., por el reclamo N°5322.

QUINTO. Que en ese orden de cosas, este sentenciador concluye que no se ha logrado acreditar fehacientemente, que los hechos denunciados constituyan una infracción a los derechos de los Consumidores, bajo los siguientes fundamentos: 1.- Que la prueba acompañada por la querellante, resulta insuficiente para acreditar el hecho denunciado. En ese sentido, el único documento aportado, consiste en una fotocopia de pasaje de bus, el que sólo da cuenta del contrato celebrado con la empresa querellada, por el servicio de transporte, de Curicó a Santiago, del día 12 de octubre de 2016, a las 07:30 horas, no obstante, no permite a este sentenciador establecer la responsabilidad que le cabe a la

Membrillar 443  
Curicó



treinta, uno, 31

Primer Juzgado de Policía Local  
Curicó

empresa querellada, en el cambio de la maleta alegado. 2.- Por otro lado, en virtud del relato de la actora de fojas dos y siguientes, se estima por este fallador, que hubo negligencia en su actuar, ya que en dos oportunidades, tanto al bajarse del bus, como asimismo, al retirar sus pertenencias de la custodia del terminal, doña Mercedes Reyes Becerra, no revisó si la maleta entregada por los dependientes, era la correcta, sino que sólo una vez que llega donde su tía, se percata de que correspondía al equipaje de otra persona. 3.- Por tales motivos, y en virtud de que no existe ningún antecedente que permita determinar que el cambio de equipaje de la actora, sea de responsabilidad de Pullman del Sur, en la parte pertinente de esta sentencia no se dará lugar a la querrela. 4.- Analizados los demás antecedentes, no alteran las afirmaciones precedentes.

II.- EN CUANTO A LO INDEMNIZATORIO.

SEXTO. No habiéndose determinado responsabilidad infraccional se rechazará la demanda civil interpuesta.

III.- EN CUANTO A LAS COSTAS.

SÉPTIMO. No se condenará en costas a la querellante y demandante, por haber tenido motivos plausibles para litigar, y

TENIENDO PRESENTES:

Los artículos 1, 3 letra e, 20 letras c) y d), 21, 23, 24 y 50 de la Ley N° 19.496 y demás disposiciones citadas; y artículos 1, 3, 7, 9, 14, 17, y 24 de la Ley N° 18.287; y demás disposiciones legales citadas y pertinentes,

SE DECLARA:

I.- EN CUANTO A LO INFRACCIONAL.

PRIMERO. Que no se hace lugar a la querrela de fojas 2 y siguientes; y se absuelve a Pullman del Sur representada por don Manuel Octavio Espíndola Sánchez, ambos domiciliados en calle Jotabeche N°124, comuna de Estación Central, Santiago.

II.- EN CUANTO A LA ACCIÓN CIVIL.

SEGUNDO. Que consecuentemente con lo anterior no se da lugar a la demanda civil deducida en autos.

III.- EN CUANTO A LAS COSTAS.

TERCERO. Que cada parte pagará sus costas.

Anótese, notifíquese y archívese oportunamente. Remítase copia autorizada al Servicio del Consumidor.

Dictada por don Sergio Eduardo Fuente Alba Henríquez, Juez Letrado Titular

CERTIFICO: que la presente es una copia fiel del original.  
05 FEB 2018  
PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL