

PROCESO N° 51.681/2.017-KM

ESTACION CENTRAL, a veintisiete de diciembre de dos mil diecisiete

VISTOS;

- Que a fs. 3 y siguientes, rectificadas a fs. 14, **ETELVINA DEL CARMEN PILQUIMÁN ÑEGUEY**, asesora de hogar, domiciliada en Asentamiento Colocolo, Parcela N° 15, comuna de Quilicura, interpone denuncia infraccional en contra de **SOCIEDAD BUSES CRUZ MAR LIMITADA**, representada legalmente por Valentín Méndez Sánchez, ambos domiciliados en calle Nicasio Retamales N° 205, comuna de Estación Central, basándola en que el día 8 de abril de 2.017, abordó un bus de la denunciada en la ciudad de Cañete con destino a Santiago, y a su llegada al destino, uno de los bolsos no fue entregado, siendo buscado por el auxiliar quien finalmente le señaló que su maleta no estaba y que volviera el día lunes al Departamento de Encomiendas, lo que así hizo, la funcionaria que la atendió en ese momento le señaló que volviera en dos semanas. Agrega que finalmente se le informó, que la empresa no se haría responsable del equipaje perdido. Señala finalmente que la denunciada, al tenor de lo expuesto, comete infracción a los artículos 3 inc.1 letra e) y 23 con relación a lo señalado en el artículo 24 de la Ley N° 19.496. La demanda se encuentra notificada a fs. 17 y 18;
- Que a fs. 8, rola certificación del Secretario del Tribunal, respecto de la no comparecencia del representante legal de **SOCIEDAD BUSES CRUZ MAR LIMITADA**, a la audiencia decretada en autos;
- Que a fs. 12 comparece **ETELVINA DEL CARMEN PILQUIMÁN ÑEGUEY**, ya individualizada en autos, quien reitera los conceptos señalados en la denuncia, agregando que su equipaje consistía en un saco de trigo y un bolso grande con prendas de vestir y productos alimenticios, por los cuales pagó \$10.000.- por sobrepeso. En el bolso perdido traía entre otros una chaqueta de cuero, un par zapatos, dos jeans, un chaleco, ropa interior, quesos, harina y porotos, avaluados en \$200.000.-. Dado que la empresa no respondió acudió al Sernac y luego al Tribunal;

- Que a fs. 20 y siguiente, con fecha 21 de noviembre de 2.017, se celebró el comparendo de conciliación, contestación y prueba, en rebeldía del representante legal de la denunciada y demandada Sociedad Buses Cruz Mar Limitada, rindiéndose la que consta en autos;
- Que a fs. 23, se ordenó traer los autos a la vista para dictar sentencia;

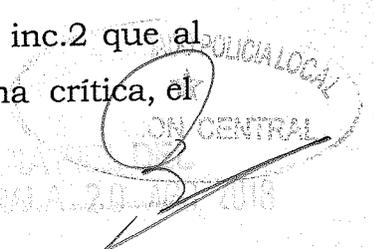
**CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO
EN CUANTO A LO INFRACCIONAL:**

- 1.- Que del mérito de los antecedentes que obran en autos, puede tenerse por establecido que el día 8 de abril de 2.017, la accionante abordó un bus de la denunciada en la ciudad de Cañete con destino a Santiago, y a su llegada al destino, uno de los bolsos no fue entregado, siendo buscado por el auxiliar quien finalmente le señaló que su maleta se había extraviado, sin que le ofrecieran alguna solución al respecto.
- 2.- Se discute en cambio, la efectividad que los hechos hayan ocurrido en la forma planteada en la denuncia y si así hubiere ocurrido, corresponde determinar la responsabilidad que le cabría en los hechos tanto a la actora, como a la **SOCIEDAD BUSES CRUZ MAR LIMITADA** y en especial para determinar si la denunciada habría actuado con negligencia como proveedora de un servicio, causando perjuicio a su cliente.
- 3.- Que para acreditar y fundamentar sus dichos, la parte denunciante, rindió en la respectiva audiencia, la siguiente prueba documental: a) Copia de formulario único de atención al público N° R2017M11482490 de fecha 12 de mayo de 2.017; b) Copia respuesta sin firma de la denunciada a Sernac; c) Copia simple de pasaje de fecha 07.04.2017 y 18.11.2017.
- 4.- Que la denunciada no rindió pruebas, al encontrarse rebelde en autos;
- 5.- Que la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en lo pertinente, señala de forma clara y explícita en el artículo 3 letra d) que son derechos y deberes básicos del consumidor;

SECRETARÍA DE FISCALÍA
COMISIÓN CENTRAL
2017

“La seguridad en el consumo de bienes o servicios, la protección de la salud y el medio ambiente y el deber de evitar los riesgos que puedan afectarles”. El artículo 12 manifiesta que todo proveedor de bienes y 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. Además el artículo 23 inc.1, agrega 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, peso o medida del respectivo bien o servicio. En tanto el artículo 70 del Decreto Supremo N° 212, del Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones de 1992 señala que: “El transporte de valijas, bultos y paquetes será de responsabilidad de las empresas cuando se lleven en la parrilla o en las cámaras portaequipajes, las que deberán entregar al pasajero un comprobante por cada bulto. Ello ocurrirá en todo caso respecto al transporte de cartas y encomiendas en cuanto se haga conforme a la ley. Las especies primeramente citadas serán de cuidado de los pasajeros cuando se lleven en las parrillas portaequipajes interiores. Cuando un pasajero lo desee 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 Tributarias Mensuales. Al efecto, las empresas pondrán a disposición del público en sus terminales los formularios adecuados para hacer la declaración y podrán verificar la autenticidad de ellas. Lo dispuesto en los dos incisos precedentes será dado a conocer a los pasajeros mediante avisos que las empresas ubicarán en el interior de sus vehículos y en sus oficinas de venta de pasajes.

6.- Que de acuerdo a lo señalado en el artículo 14 inc.1 de la Ley N°18.287, el juez apreciará la prueba y los antecedentes de la causa, de acuerdo con las reglas de la sana crítica, estableciendo el inc.2 que al apreciar la prueba de acuerdo con las reglas de la sana crítica, el



tribunal deberá expresar las razones jurídicas y las simplemente lógicas, científicas 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.

7.- Que en la especie, de los antecedentes de la causa, ponderados en la forma señalada por la disposición legal transcrita, emanan pruebas múltiples, graves, precisas, concordantes y conexas, que conducen lógicamente a concluir a este Sentenciador que la empresa la **SOCIEDAD BUSES CRUZ MAR LIMITADA**, actuó con negligencia, causando un menoscabo a la denunciante **ETELVINA DEL CARMEN PILQUIMÁN ÑEGUEY**, por la deficiencia en la calidad del servicio, al extraviar el equipaje de ésta, negligencia que sólo puede atribuirse a la denunciada, quien no dio cumplimiento a su obligación legal y reglamentaria, todo lo cual configura una infracción sujeta a sancionar conforme a lo dispuesto en lo específico, en los artículos 3 letras d), 12 y 23 de la Ley N° 19.496, con relación al artículo 24 de la misma ley y con el artículo 70 del Decreto Supremo N° 212, del Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones de 1992, motivo por lo cual, esta sentenciadora acogerá la denuncia de autos, en la forma como se dispondrá en la parte resolutive de esta sentencia.

EN CUANTO A LA ACCIÓN CIVIL:

8.- Que en lo relativo al daño moral, interesa dejar establecido que no es pacífico en la doctrina la elaboración del concepto de daño moral y teniendo presente que la jurisprudencia no ha sido del todo precisa, conviene a este respecto utilizar el concepto amplio dado por Carmen Domínguez Hidalgo en su libro "*El daño moral*" cuando expresa que está, "constituido por el menoscabo de un bien no patrimonial que irroga una lesión a un interés moral por una que se encontraba obligada a respetarlo" (Editorial Jurídica de Chile Tomo I noviembre 2000, págs. 84.). Que el artículo 19 N° 1 de la Constitución Política de la República, asegura a todas las personas el derecho a la vida y a la integridad física

y psíquica, lo que significa que está elevado a categoría constitucional, el derecho de la persona a mantener su integridad psíquica y, por lo tanto, para el ordenamiento jurídico representa un interés que debe ser protegido, de manera que cualesquier acción desplegada por persona o agente alguno que provoque o atente esta integridad, constituye un perjuicio y por ende, un daño que el derecho debe restablecer, sea efectiva o alternativamente. Que el daño moral entendido como un menoscabo de un bien no patrimonial, en cuanto afecta la integridad psíquica del individuo y que se traduce en el agobio que genera el haber sufrido un daño, no requiere de prueba, porque la deficiencia del servicio está acreditado y por lo tanto las consecuencias que nacen de su propia naturaleza son obvias. Ahora bien, su evaluación, si se quiere apartar de lo normal o regular, en tal caso deberá acompañarse un antecedente probatorio que así lo demuestre, debiendo por tanto tenerse presente las consecuencias naturales que padece un ser humano en estas condiciones. Ahora bien, en mérito de la prueba rendida, la demandante no logró acreditar la aflicción soportada, motivo por el cual no se dará lugar a lo reclamado por dicho concepto.

9.- Que habiéndose determinado la responsabilidad infraccional de la parte denunciada, le corresponde a ésta responder civilmente por los daños causados a la demandante, conforme a lo dispuesto en el artículo 20 de la Ley N° 19.496 y al tenor de lo expuesto en la demanda civil de indemnización de perjuicios, de 3 y siguientes, rectificadas a fs. 14, debe fijarse la indemnización, no considerando daño moral, en la suma de **\$234.860.- (doscientos treinta y cuatro mil ochocientos sesenta pesos)**, que deberá pagar la parte demandada, reajustada de acuerdo a la variación que experimente el Índice de Precios al Consumidor, entre el mes de junio de 2017 y la fecha en que se pague efectivamente a la demandante la indemnización de perjuicios, sin intereses y sin costas, por no haber sido la demandada totalmente vencida.

Por estas consideraciones y teniendo presente lo dispuesto en los artículos 14, 17 y 23 de la Ley N°18.287; artículos 3 letras d), 12, 23 y 24 de la Ley N° 19.496; artículo 70 del Decreto Supremo

N° 212 de 1992; 1.698 y 2.329 del Código Civil y lo señalado en la Ley N° 15.231.

SE DECLARA

EN MATERIA INFRACCIONAL:

PRIMERO: Que se condena a **SOCIEDAD BUSES CRUZ MAR LIMITADA**, representada legalmente por Valentín Méndez Sánchez, ambos domiciliados en calle Nicasio Retamales N° 205, comuna de Estación Central, al pago de una multa de **CINCO UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES a beneficio fiscal**, por infringir lo dispuesto en los artículos 3, 12 y 23 de la Ley N° 19.496.

EN MATERIA CIVIL:

SEGUNDO: Que se acoge la demanda de indemnización de perjuicios de fs. 36 y siguientes, y se condena a **SOCIEDAD BUSES CRUZ MAR LIMITADA**, representada legalmente por Valentín Méndez Sánchez, ambos domiciliados en calle Nicasio Retamales N° 205, comuna de Estación Central, a pagar a **ETELVINA DEL CARMEN PILQUIMÁN ÑEGUEY**, la suma de **\$234.860.- (doscientos treinta y cuatro mil ochocientos sesenta pesos)**, por conceptos de perjuicios, sin intereses, sin costas, en conformidad a lo establecido en el Considerando N° 9.

ANÓTESE.

NOTIFÍQUESE PERSONALMENTE O POR CÉDULA. DESPÁCHESE ORDEN DE RECLUSION NOCTURNA EN CONTRA DE VALENTÍN MÉNDEZ SÁNCHEZ, EN SU CALIDAD DE REPRESENTANTE LEGAL DE SOCIEDAD BUSES CRUZ MAR LIMITADA, SI NO PAGARE LA MULTA IMPUESTA, DENTRO DE QUINTO DIA, POR VIA DE SUSTITUCIÓN Y APREMIO. 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 DOÑA EVELIN CHAHUÁN MANZUR, JUEZA TITULAR

AUTORIZA DON RODOLFO CEPEDA MARÍN, SECRETARIO TITULAR

