

SEGUNDO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL

MAIPÚ

24  
re-entran

Maipú, catorce de marzo de dos mil dieciocho.

VISTOS:

1.- A fojas 1 y siguientes, comparece **VIVIANA VALESKA MIRANDA VALDÉS**, dueña de casa, domiciliada en Avenida Del Ferrocarril N° 7419, comuna de Maipú, quien interpone denuncia infraccional y demanda de indemnización de perjuicios en contra de **BUSES PULLMAN TUR (SEPÚLVEDA Y CÍA LTDA.)**, representada legalmente por **Leopoldo Sepúlveda Cottet**, ambos domiciliados en calle Nicasio Retamales N° 044, comuna de Estación Central, por lo que considera infracción a los preceptos de la ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

Señala en su presentación que el día 18 de diciembre del año 2017, compró pasajes para realizar el trayecto San Javier - Santiago en la empresa de buses individualizada. Agrega que al momento de entregar sus maletas al auxiliar y exigirle el respectivo ticket, éste le señaló que no se preocupara por eso porque no era necesario. Sin embargo, al llegar a la ciudad de Santiago y solicitar sus bolsos, se percató que una de sus maletas no estaba, presumiblemente por haber sido entregada a otro pasajero. Haciéndole ver su molestia al auxiliar del bus, éste reconoció el error y le señaló que concurriera a las oficinas de la empresa a hacer presente la situación y exigir una solución. Agrega que realizó dichos trámites sin resultados positivos, lamentando la pérdida de sus pertenencias y regalos de navidad que portaba. Da por infringido el artículo 23 inciso primero de la Ley 19.496.

En cuanto a la demanda de indemnización de perjuicios, da por reproducidos los mismos argumentos, solicitando, por concepto de daño directo, la suma de \$411.000-, y por concepto de daño moral, la cantidad de \$1.000.000-, con expresa condenación en costas.

2.- A fojas 5, consta notificación de las acciones de autos a BUSES PULLMAN TUR (SEPÚLVEDA Y CÍA LTDA.), representada legalmente por Leopoldo Sepúlveda Cottet.

3.- A fojas 18, con fecha 28 de febrero de 2018, se realiza comparendo de contestación y prueba, con la asistencia de la parte denunciante y demandante de VIVIANA VALESKA MIRANDA VALDÉS, y de la parte denunciada y demandada de BUSES PULLMAN TUR (SEPÚLVEDA Y CÍA LTDA.), representada por Manuel Hernán Moris Torres. La actora ratifica sus acciones de fojas 1 y siguientes, y la denunciada contesta éstas en forma oral en la misma oportunidad. La parte denunciante y demandante rinde prueba testimonial, y ambas partes rinden prueba documental.

4.- A fojas 23, se decreta autos para dictar sentencia, y

**CONSIDERANDO:**

**1.- En lo infraccional:**

**PRIMERO:** Que VIVIANA VALESKA MIRANDA VALDÉS denuncia a BUSES PULLMAN TUR (SEPÚLVEDA Y CÍA LTDA.), representada legalmente por Leopoldo Sepúlveda Cottet, por la infracción que significaría por parte de la denunciada la negligencia en la custodia de una de sus maletas mientras viajaba entre las ciudades de San Javier y Santiago, lo que vulneraría, a juicio de la parte actora, lo preceptuado en el artículo 23 inciso primero de la Ley 19.496.

**SEGUNDO:** Que la parte denunciada, en su contestación de las acciones, señala que la demandante llegó a la oficina de la empresa denunciando el extravío de su equipaje, para lo cual le facilitaron el libro de reclamos y le solicitaron 48 horas para ver si aparecía su equipaje, cosa que no ocurrió. AL solicitarle el ticket, la denunciante señaló que no le había sido entregado. Finaliza señalando que verificó con los auxiliares que efectivamente no se encontraba el equipaje.

TERCERO: Que, para acreditar su pretensión, la parte denunciante acompaña al proceso los siguientes medios de prueba:

- 1) A fojas 8, carta de respuesta de la empresa denunciada ante reclamo efectuado por la denunciante ante el Servicio Nacional del Consumidor.
- 2) A fojas 9, constancia de los hechos efectuada por la denunciante ante Carabineros de Chile.
- 3) A fojas 10 y siguientes, boletas de compras efectuadas en días previos al viaje y que se encontraban en el equipaje extraviado.
- 4) A fojas 13, pasajes de buses del viaje en el que se extravió el equipaje de la denunciante.
- 5) A fojas 18, el testimonio de PATRICIA MAGDALENA PARRA ORTIZ, quien legalmente juramentada e interrogada, declara que es vecina de la denunciante, y que el día de los hechos la vio llegar en la noche, y le refirieron el problema con la maleta.
- 6) A fojas 19, el testimonio de RUTH LETICIA ORMEÑO ARIAS, quien legalmente juramentada e interrogada, declara que el día de los hechos estaba en el terminal de buses, cuando se encuentra con la denunciante, quien le refiere el problema que tuvo con el equipaje. Posteriormente la acompañó a Carabineros a realizar la constancia.

Por su parte, la denunciada acompaña al proceso los siguientes medios de prueba para respaldar sus descargos:

- 1) A fojas 14, copia del artículo 70 del Decreto 212 del Ministerio de Transportes.
- 2) A fojas 15 y 16, copia del libro de reclamos de la empresa en el que aparece estampado el interpuesto por la denunciante.

CUARTO: Que de las probanzas allegadas al proceso, analizadas conforme a las normas de la sana crítica, éste Tribunal tiene por establecido y probado que la empresa denunciada extravió el bolso de la denunciante con motivo de no haber extendido los respectivos tickets identificatorios de los bultos de los pasajeros del bus, lo que constituye una clara infracción al artículo 23 inciso primero de la Ley 19.496. No obsta a dicha

conclusión el hecho de que la pasajera no haya declarado el valor de los objetos que transportaba, ya que en primer lugar no se trataba de objetos especialmente valiosos sino que un equipaje normal de cualquier viajante, y en segundo lugar porque dicha omisión no purga la negligencia del auxiliar del bus en cuestión, por lo que de acuerdo a lo razonado, la denuncia de autos deberá ser acogida.

2.- En lo civil:

QUINTO: Que VIVIANA VALESKA MIRANDA VALDÉS demanda a BUSES PULLMAN TUR (SEPÚLVEDA Y CÍA LTDA.), representada legalmente por Leopoldo Sepúlveda Cottet, por los perjuicios derivados de la infracción establecida en el considerando anterior, solicitando, por concepto de daño directo, la suma de \$411.000-, desglosada en las cantidades de \$18.000- del valor de los pasajes; \$350.000- por el costo de las especies que se encontraban en el interior del bolso: y \$31.000- por la notificación de la demanda, y \$30.000- por gastos de locomoción y bencina. En cuanto al daño moral, configurado por las molestias laborales y tiempo invertido en la solución del problema que la demandante dice haber padecido, solicita la suma de \$1.000.000-, demandando por un total de \$1.411.000- (un millón cuatrocientos once mil pesos).

SEXTO: Que, establecida la responsabilidad infraccional de la demandada, y conforme a lo establecido en el artículo 3 letra e) de la ley 19.496, es procedente que la demandada responda por los perjuicios ocasionados al demandante, siempre que éstos estén fehacientemente acreditados en autos. En este sentido, éste Tribunal considera, respecto a los ítems por los que se demanda, que éste Tribunal realizará una valuación estimativa del valor tanto del bolso extraviado como de su contenido, tomando sólo como referencia las boletas agregadas a fojas 10 y siguientes, dado que no se ha acreditado que los productos a los que corresponden dichas boletas se encontraban efectivamente en el interior de éste. En cuanto a los otros ítems demandados, éstos deberán ser rechazados por los siguientes argumentos:

- En cuanto a lo demandado por el valor de los pasajes, se debe señalar que el giro principal de la empresa denunciada es el transporte de pasajeros, servicio que, no obstante el extravío de la maleta de la denunciante -por lo cual deberá indemnizar a ésta-, cumplió transportando a ésta y su familia a Santiago, por lo que no corresponde la devolución del valor de los pasajes.

- En cuanto a lo demandado por notificación de la demanda, éste aspecto será tratado en la regulación de las costas de la causa, por lo que no corresponde otorgarlo en este punto.

- En cuanto a los gastos de locomoción, éstos no han sido demostrados en autos, por lo que se rechazará este ítem de la demanda.

En virtud de lo razonado precedentemente, se regulará prudencialmente el monto a indemnizar a la demandante por parte de la demandada, por concepto de daño directo, en la suma de \$250.000- (doscientos cincuenta mil pesos).

SÉPTIMO: Que en cuanto al daño moral o extrapatrimonial, la jurisprudencia de la Excelentísima Corte Suprema señala que para dar por establecido el daño moral...“basta con que el juez estime demostrada la causa que lo genera...” (Corte Suprema, 18 de abril de 2006, Casación en la forma y en el fondo, Fallos del Mes, jurisprudencia de la Exma. Corte Suprema, N° 532, abril 2005 - 2006, página 691), situación que sí se ha dado en la controversia, por lo que, de acuerdo a las máximas de la experiencia, no es posible desconocer el daño psicológico que padeció la demandante a causa de los inconvenientes por los que tuvo que atravesar a raíz de las infracciones legales de la demandada, presunción que el sentenciador estima basado en un profundo análisis de los antecedentes de esta causa. Por otro lado, el legislador, en el inciso final del artículo 50 de la ley 19.496, establece la necesidad de acreditar el daño para efectos de determinar las indemnizaciones a pagar, pero según el mismo artículo, *esta obligación está establecida a propósito de los procedimientos de protección del interés colectivo o difuso de los consumidores*, regulados en el párrafo 2° del mismo título, en los que no se admite indemnizar daño moral dada la naturaleza colectiva o indeterminada de

los afectados, siendo necesario acreditar el daño directo a indemnizar, pero el que, tratándose del procedimiento de protección del interés particular e individual del consumidor, como es el caso de autos, no recibe aplicación, sumado a que por su naturaleza subjetiva no requiere de probanzas que el derecho sustantivo exige para indemnizar los daños materiales. Por esta razón y para el caso sometido a la decisión de este sentenciador, la causa que genera el daño moral solicitado está plenamente demostrada, por lo que este tribunal, en uso de sus facultades legales, evaluará prudencialmente el perjuicio sufrido por este concepto en la suma de \$500.000.- (Quinientos mil pesos). Aún por sobre lo expuesto precedentemente, y como lo señala el artículo 1698 del Código Civil en su inciso segundo, la presunción sirve como prueba de este tipo de daño, por lo que se considera que el daño moral está suficientemente probado.

OCTAVO: Que, siendo un hecho público y notorio que variará el valor de la moneda entre la fecha de interposición de la demanda - desde que se ha establecido la valorización de los perjuicios solicitados por el demandante- y la oportunidad en que se haga efectivo el pago de la indemnización, y teniendo presente lo dispuesto en el artículo 2.329 del Código Civil y artículo 27 de la Ley del Consumidor, para que la indemnización sea completa es preciso que sea pagada reajustada en la misma proporción en que hubiere variado el Índice de Precios al Consumidor, según informe del Instituto Nacional de Estadísticas, entre el mes de noviembre de 2017 y el último día del mes anterior al del pago efectivo de la indemnización.

NOVENO: Que, por haber sido la parte denunciada y demandada vencida en estos autos, deberá pagar las costas de la causa.

Con lo relacionado y teniendo presente, además, lo dispuesto en los artículos 14, 17, 23 y 24 de la Ley N° 18.287 y Ley 19.496, se resuelve:

1) Ha lugar a la denuncia de fojas 1 y siguientes, condénese a BUSES PULLMAN TUR (SEPÚLVEDA Y CÍA LTDA.),

30  
7101170

representada legalmente por Leopoldo Sepúlveda Cottet, al pago de una multa de 10 UTM (Diez Unidades Tributarias Mensuales) de conformidad a lo establecido en el considerando Cuarto.

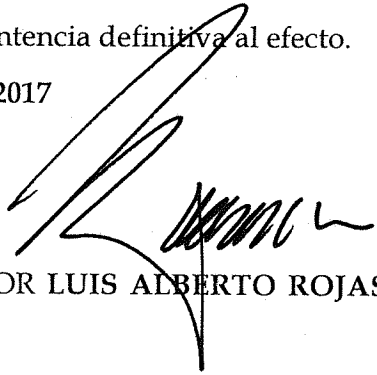
Si no pagare la multa dentro de quinto día de notificada, despáchese orden de reclusión nocturna por quince noches en contra de su representante legal, a razón de una noche por cada quinto de Unidad Tributaria Mensual, por vía de sustitución y apremio.

2) Que se acoge la demanda de fojas 1 y siguientes presentada por VIVIANA VALESKA MIRANDA VALDÉS en contra de BUSES PULLMAN TUR (SEPÚLVEDA Y CÍA LTDA.), representada legalmente por Leopoldo Sepúlveda Cottet, condenándosele a pagar la suma de \$250.000-, por concepto de daño directo y \$500.000- por concepto de daño moral. Estas sumas totalizan \$750.000-, la que deberá pagarse debidamente reajustada según lo señalado en el considerando Octavo.

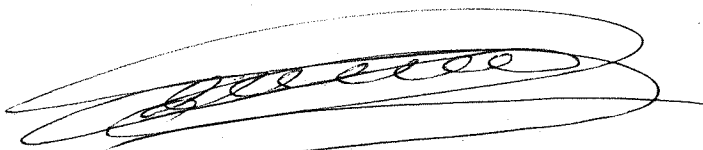
3) Que la parte denunciada y demandada deberá pagar las costas de la causa.

Notifíquese a las partes y al Servicio Nacional del Consumidor de conformidad a lo dispuesto en el artículo 58 bis de la Ley 19.496, remitiendo copia de esta sentencia definitiva al efecto.

ROL 14.369-2017



DICTADA POR LUIS ALBERTO ROJAS LAGOS, JUEZ  
TITULAR.



AUTORIZADA POR CLAUDIA DIAZ-MUÑOZ  
BAGOLINI, SECRETARIA ABOGADA.

SI.