

TERCER JUZGADO DE POLICIA LOCAL
LAS CONDES

Causa Rol N° 14.756-7-2016

LAS CONDES, diecisiete de febrero de dos mil diecisiete.

VISTOS:

A fs. 16 y siguientes, don **Enrique Alfredo Venturino Gómez**, factor de comercio, y don **Juan Enrique Venturino Saporta**, estudiante, ambos domiciliados en Presidente Kennedy N° 7.301, torre B, depto. 224, Las Condes, ante el Segundo Juzgado de Policía Local de Las Condes, deducen Querrela Infraccional por infracción a la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, e interponen Demanda Civil de Indemnización de Perjuicios en contra de **Maxi Mobility Chile II SpA (CABIFY)**, representado legalmente por don Agustín Guilisasti Urrutia, ambos domiciliados, para estos efectos, en calle El Coihue N° 4.084, Vitacura, para que sea condenada al pago de una indemnización de perjuicios, con costas; **querrela que fue notificada a fs. 40 de autos.**

Funda la respectiva querrela en que con fecha 28 de enero de 2016, los denunciados, utilizaron el servicio de transporte de pasajeros Cabify, que administra y gestiona la empresa denunciada, y que mientras viajaban en el vehículo contratado, patente HJZW-23, a las 12:55 hrs. aproximadamente, en la intersección de Av. Manquehue Sur con calle Carlos Alvarado, debido a que dicho vehículo ingresó al cruce sin respetar la señal Pare que enfrentaba, sufrieron un accidente que les produjo lesiones de diversa gravedad. Que, producto de lo anterior el servicio contratado no fue finalizado, pero no obstante ello, igualmente se les cobró la suma de \$1.300. Agrega que, pese a que el servicio fue contratado con Cabify, dicha empresa niega a hacerse responsable por el accidente sufrido como también a indemnizarles los daños que el referido accidente les ocasionó. Finalmente señalan que, Cabify tuvo una conducta negligente en la prestación del servicio contratado, no dio cumplimiento a lo

ofrecido y publicitado, y celebra con sus clientes contratos de adhesión cuyas cláusulas serían del todo abusivas.

A fs. 24, el Segundo Juzgado de Policía Local de Las Condes se declara incompetente para seguir conociendo de los hechos, remitiendo los antecedentes a este Juzgado.

A fs. 25, se reciben los antecedentes y acepta la competencia.

A fs. 27, la parte querellante retira su demanda civil de indemnización de perjuicios de fs. 16 y siguientes de autos.

A fs. 32, la parte querellante rectifica su querrela infraccional de fs. 16 y siguientes, en el sentido que el domicilio de la demandada CABIFY y de su representante legal es Las Nieves N° 3.640, Vitacura; **rectificación que fue notificada conjuntamente con la querrela a fs. 40 de autos.**

A fs. 35 y siguiente, comparece don Agustín Guilisasti Urrutia, c.i.n° 16.016.638-K, domiciliado en calle Joaquín Montero N° 3.000, of. 102, Vitacura, representante legal de **Cabify**, quien señaló que efectivamente los denunciados utilizaron el día 28 de enero de 2016 el servicio de Cabify, y que por un error del prestador del servicio se produjo un accidente de tránsito. Que, Cabify no es la prestadora del servicio de transporte de pasajeros, ya que son los conductores asignados, y la empresa no cuenta con vehículos de su propiedad. Agrega que, lo que hace la empresa es entregar una aplicación tecnológica cuyo objeto es conectar a un conductor con un pasajero, efectuando la recaudación de lo pagado por el pasajero en virtud de un contrato celebrado con el propietario del vehículo. Agrega que, para realizar el servicio los prestadores son previamente capacitados y se realiza un chequeo preventivo de calificación tanto del conductor como del vehículo. Que, el vehículo denunciado cumplía con el permiso necesario para realizar transporte privado remunerado de pasajeros y su conductor contaba con permiso del Ministerio de Transportes para desarrollar dicho servicio. Añade que, si bien es cierto, en el caso de autos, la aplicación informó de un cobro por el servicio, debido a que es un proceso automático, dicho cobro fue devuelto en su totalidad, el mismo día de los hechos denunciados. Finalmente señala que, existe una causa penal en relación al accidente denunciado.

A fs. 235 y siguientes, se lleva a efecto comparendo de estilo decretado en autos con la asistencia de los apoderados de la parte querellante, quienes ratifican su querrela de fs. 16 y siguientes, y la asistencia del apoderado de la querellada Cabify, quien contesta la querrela deducida en contra de su representado; rindiéndose la prueba documental que rola en autos.

A fs. 238 y siguientes, rola presentación de la parte querellada.

A fs. 249 y siguiente, se lleva a efecto audiencia de percepción de soportes electrónicos con la asistencia de los apoderados de ambas partes.

A fs. 251, rola presentación de la parte querellada.

A fs. 255 y siguiente, se agrega Certificado de Antecedentes de Conductor Orlando Ernesto Díaz Carrasco.

A fs. 260 y siguientes, rola presentación de la parte querellante.

A fs. 274 y siguientes, la parte querellante deduce incidente de nulidad.

A fs. 280, el Tribunal rechaza el incidente de nulidad planteado por la parte querellante.

A fs. 285, se agrega Ord. SM /LG N° 500 del SEREMITT de la Región Metropolitana.

Y encontrándose la causa en estado, se ordenó traer los autos para dictar sentencia.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

Primero: Que, las partes denunciantes **Venturino Gómez y Venturino Saporta**, fundamentan su denuncia en que la parte denunciada en la prestación del servicio contratado, esto es servicio de transporte privado de pasajeros, habría tenido un actuar negligente producto de la deficiente prestación de éste, al no cumplir con los estándares y calidades prometidas, al no entregar seguridad en la prestación del servicio contratado como tampoco cumplir con lo pactado debido a que el transporte no fue efectuado por los conductores profesionales ofrecidos, y al negarse a indemnizar los perjuicios sufridos producto de su actuar negligente, justificándose en cláusulas contenidas en el contrato de adhesión celebrado, las que serían del todo abusivas. Agregan que, con ello la denunciada

habría incurrido en infracción a lo dispuesto en los artículos 3 letras b), d) y e), 12, 16, 16 A, 17 A, 23 y 28 de la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores.

Segundo: Que, al respecto la parte denunciada **Cabify** señala, al contestar la querrela deducida en su contra, que la denuncia debe ser rechazada por cuanto no ha vulnerado de manera alguna la Ley del Consumidor, ya que Cabify prestó de manera adecuada el servicio contratado, ya que el vehículo solicitado, por su intermedio llegó en tiempo y forma a solicitud del usuario. Agrega que, Cabify no puede responder por un servicio que no presta, ya que el servicio que presta Cabify consiste en ofrecer a sus usuarios una aplicación tecnológica que les permite contactarse con terceros transportistas, siendo éstos últimos los responsables por el servicio de transporte de pasajeros que prestan. Asimismo señala que, la imputación de conducta negligente que le imputan los querellantes debe ser desestimada por cuanto cuando fue requerido el servicio, Cabify envió un vehículo para que fueran transportados y dicho vehículo contaba con permiso para efectuar transporte privado de pasajeros expedido por el Ministerio de Transportes. Agrega que, el hecho de que el conductor del vehículo no fuera profesional es una infracción que comete el mismo conductor y propietario del vehículo a la luz de las normas de la Ley de Tránsito. Finalmente señala que, no existe abuso en la cláusula de exoneración de responsabilidad establecida en las Condiciones Generales de Uso por cuanto el servicio de transporte no lo presta Cabify, y tal como lo dispone la Ley de Tránsito, quien se encuentra obligado a responder por los daños sufridos en un accidente de tránsito son el conductor responsable y/o propietario del vehículo responsable del accidente.

Tercero: Que, previo a determinar si Cabify incurrió en las infracciones a la Ley del Consumidor denunciadas, es preciso señalar que, el accidente que ocasionó las lesiones y daños reclamados por los denunciados tuvieron su origen en la supuesta infracción a la Ley de Tránsito cometida por el conductor del vehículo en que viajaban, y por ello se encuentra regulado por dicha ley tanto en lo que respecta a la sanción que se impone al infractor como al proceso indemnizatorio por los daños ocasionados.

Cuarto: Que, conforme a dicha normativa, específicamente, artículo 169 de las infracciones a los preceptos del tránsito será responsable el conductor del vehículo, y de los daños o perjuicios que se ocasionen con el uso de un vehículos, serán solidariamente responsables, el conductor, el propietario y el tenedor del mismo.

Quinto: Que, teniendo presente que de conformidad con lo expuesto precedentemente, el accidente sufrido por los denunciados se encuentra regulado por ley especial, por lo que corresponde conforme al procedimiento señalado en dicha ley la determinación de los supuestos responsables de dicho accidente, como asimismo establecer los obligados a indemnizar los daños sufridos, y teniendo presente, además, que el accidente está siendo investigado por el 4° Juzgado de Garantía de Santiago, como dan cuenta los documentos de fs. 181 y siguientes, no corresponde a esta sentenciadora conocer ni pronunciarse respecto a ello.

Sexto: Que, no obstante lo anterior y teniendo presente que la relación contractual existente entre los denunciados y la parte denunciada se encuentra regulada por la Ley de Consumidor, sí corresponde que este Tribunal se pronuncie respecto a las infracciones a la Ley del Consumidor denunciadas, debiendo para ello analizar la prueba rendida en autos.

Séptimo: Que, la parte querellante **Venturino Gómez y Venturino Saporta** para acreditar sus dichos rindió la siguiente prueba documental: **1)** A fs. 1 y 2, fotocopia de Informes Médicos de Lesiones sufridas por los denunciados; **2)** A fs. 3, fotocopia de Resumen Costo Trayecto emitido por Cabify, trayecto en el que se produjo el accidente denunciado; **3)** A fs. 4 a 15, Condiciones Generales de Uso (Chile) del servicio otorgado por Cabify; **4)** A fs. 86 a 148, copia impresa de correos electrónicos enviados por Cabify a jovalle@labogados.cl; **5)** A fs. 149 a 152, Acta de fecha 12 de octubre de 2016 otorgada en la Notaría de don Patricio Raby Benavente sobre noticia acerca de Cabify emitida por TVN; **6)** A fs. 153 a 167, Acta de fecha 27 de julio de 2016 otorgada en la Notaría de don Patricio Raby Benavente sobre ingreso a página cabify.com; **7)** A fs. 168 a 178, copia de Parte Policial del accidente de autos; **8)** A fs. 179 a 191, documentos

correspondientes a Investigación llevada por el 4° Juzgado de Garantía de Santiago en Causa RIT Ordinaria 8327-2016; **9)** A fs. 192 a 207, copia impresa de Cabify Mediakit 2016 en formato PDF; **10)** A fs. 208 a 224, copia impresa de páginas de internet que contienen noticias acerca de Cabify; y **11)** A fs. 225 y 226, Certificado de Inscripción y Anotaciones Vigentes del Registro Nacional de Vehículos Motorizados respecto del vehículo HJZW-23; **documentos de los cuales los signados con los números 5) y 10) fueron objetados por la parte denunciada.**

En tanto, la parte denunciada **Cabify**, rindió la siguiente prueba documental: **1)** A fs. 56 a 60, copia de Parte Policial del accidente de autos; **2)** A fs. 61 a 71, copia de Condiciones Generales de Uso (Chile) del servicio otorgado por Cabify; y **3)** A fs. 72, copia impresa de tarifas que se encuentran publicadas en la página web de Cabify; **documentos que no fueron objetados por la parte querellante.**

Octavo: Que, en cuanto a la objeción planteada por la parte denunciante a los documentos que rolan a fs. 149 a 152 y 208 a 224, el Tribunal atendido a su facultad de analizar la prueba conforme a la sana crítica, y a que éstos no merecen dudas respecto de su integridad y veracidad, rechaza la objeción.

Noveno: Que, finalmente en lo que a materia probatoria se refiere a fs. 249 y siguiente, se lleva a efecto audiencia de percepción de soportes electrónicos, audiencia en la que se reproducen tres grabaciones correspondientes a un accidente de tránsito en el que tuvo participación el vehículo HJZW-23, sin que se indique día y hora del accidente, se procede a la apertura de sobre sellado que contiene video con grabación de reportaje efectuado al gerente general de Cabify, en el cual da algunas características del servicio ofrecido.

Décimo: Que, del análisis de la prueba indicada en los considerandos precedentes, especialmente documento acompañado por ambas partes denominado Condiciones Generales de Uso, documento que regula la relación entre el proveedor y consumidor, que indica que “A través de la aplicación, Maxi Mobility facilita al Usuario un servicio de reservas de vehículos con un conductor profesional para efectuar los trayectos que el pasajero solicite...” y

constando en autos, del documento agregado a fs. 255 y siguientes, consistente en certificado de antecedentes de don Orlando Ernesto Díaz Carrasco, que el conductor del vehículo enviado por Cabify a los denunciados no era un conductor profesional, ya que al momento del accidente contaba sólo con Licencia clase B que es una licencia “no profesional” según lo dispone el artículo 12 de la Ley de Tránsito, esta sentenciadora no puede sino concluir que Cabify no dio cumplimiento a lo ofrecido y pactado con los denunciados, en lo que se refiere a la calidad del conductor facilitado, incurriendo con ello en infracción a lo dispuesto en los artículos 3 letra d) y 12 de la Ley N° 19.496.

Décimo Primero: Que, la parte denunciante señala que Cabify también habría vulnerado lo dispuesto en los artículos 16 y 16 A de la Ley N° 19.496, por estimar éstos que el contrato de adhesión celebrado con Cabify contendría cláusulas del todo abusivas, al exonerarse de responsabilidad frente a los daños que pudieran sufrir los usuarios derivados del servicio de transporte prestado por los terceros transportistas. Que, esta sentenciadora teniendo presente que los daños que pudiere sufrir el usuario mientras es transportado no se reducen sólo a los ocasionados a consecuencia de un accidente de tránsito, como lo pretende hacer creer la denunciada, y que mediante dicha cláusula se priva al consumidor de su derecho a resarcimiento frente a deficiencias que afecten la utilidad y finalidad esencial del servicio, no puedo sino concluirse que ésta reviste el carácter de abusiva.

Décimo Segundo: Que, atendido lo anterior, y teniendo presente lo dispuesto en el artículo 16 letra e) de la Ley N° 19.496, se declara la nulidad de la cláusula contenida en el segundo párrafo del Punto 2 denominado Condiciones Generales de Uso, que exonera a Maxi Mobility de cualquier responsabilidad derivada del servicio de transporte prestado por terceros transportistas, subsistiendo, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 16 A de la misma ley, las restantes cláusulas.

Décimo Tercero: Que, respecto a la supuesta infracción por parte de la denunciada a lo dispuesto en los artículos 17 A, 23 y 28 de la Ley N° 19.496, esta sentenciadora teniendo presente lo resuelto en el considerando quinto del

presente fallo, y que en autos no existe prueba suficiente que permita adjudicar al querellado un actuar negligente o una supuesta conducta de publicidad engañosa, no puede concluir ni tener por cierto que la parte denunciada hubiere incurrido en dichas conductas, y por ello en infracción a los referidos artículos.

Décimo Cuarto: Que, finalmente, en lo que respecta a un supuesto cobro indebido por parte de la denunciada del servicio de traslado de pasajeros que fue interrumpido por el accidente de tránsito denunciado, es preciso señalar que dicho cobro se generó a través de un proceso automático por las características de la contratación del servicio, sin que pudiera predecir que el viaje sería interrumpido, y que luego de conocido el accidente, la denunciada señala que efectuó la devolución del cobro ese mismo día, por lo que no puede imputarse a la denunciada un cobro injustificado o indebido.

Décimo Quinto: Que, teniendo presente, lo resuelto en los considerandos décimo a décimo segundo del presente fallo, el Tribunal concluye que la denunciada incurrió en infracción a lo dispuesto en los artículos 3 letra d), 12 y 16 de la Ley N° 19.496, al no entregar una información veraz y oportuna ni dar cumplimiento a lo pactado en lo que se refiere al carácter de profesional del conductor del vehículo asignado, como al en el contrato de adhesión celebrado mantener cláusulas del todo abusivas.

Décimo Sexto: Que, en mérito de lo expuesto es procedente acoger la querrela infraccional interpuesta a fs. 16 y siguientes en contra de Maxi Mobility Chile II SpA (Cabify), representada legalmente por don Agustín Guilisasti Urrutia.

Por estas consideraciones y de conformidad a lo dispuesto en el artículo 1698 del Código Civil, artículos 1 y 50 y siguientes de la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, y teniendo presente, además, lo prevenido en el artículo 13 de la Ley N° 15.231 y artículos 14 y 17 de la Ley N°18.827, **se declara:**

a) Que, se acoge la querrela infraccional interpuesta en autos a fs. 16 y siguientes en contra de Maxi Mobility Chile II SpA (Cabify), representada legalmente por don Agustín Guilisasti Urrutia.

b) Que, se condena a **Maxi Mobility Chile II SpA (Cabify)**, representada legalmente por don Agustín Guilisasti Urrutia, al pago de una multa de **15 UTM** por infringir lo dispuesto en los artículos 3 letra d), 12 y 16 de la Ley N° 19.496.3

c) Que, cada parte pagará sus costas.

DESPACHESE, orden de reclusión nocturna, por el término legal, en contra del representante legal del denunciado, si no pagare la multa impuesta dentro del plazo de cinco días, por vía de sustitución y apremio.

DESE Aviso.

NOTIFIQUESE personalmente o por cédula.

REMITASE copia autorizada al Servicio Nacional del Consumidor en su oportunidad.

ARCHIVESE en su oportunidad.



Dictada por doña: Cecilia Villarroel Bravo. Jueza Titular.

Ana María Toledo Díaz. Secretaria.

