

5

JUZGADO DE POLICIA LOCAL
CALAMA

REGISTRO DE SENTENCIAS
22 ENE. 2019
REGION DE ANTOFAGASTA

isite

Calama, a veinte de junio de dos mil dieciocho.

Vistos:

A fojas 05, rola denuncia infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta por doña Jannett del Carmen Troncoso Mendoza en contra de Empresa de Buses Kenny Bus representada para estos efectos en su calidad de jefe local don Roberto Díaz Arancibia, ambos con domicilio en Balmaceda N°2034, o por quien ejerza dicha facultad de conformidad a lo dispuesto en el art. 50 letra c) inciso tercero y letra d) de la Ley 19.496; en razón de los siguientes argumentos de hecho y de derecho: que, el día jueves 10 de agosto, me traslade de mi lugar de residencia hasta la ciudad de Calama, con objeto de viajar a Iquique, alrededor de las 16:15 horas me acerque a la custodia de la Empresa de Buses Kenny, con objeto de guardar mi equipaje en la que guardaba mi vestimenta y la de mis hijos para ser usadas durante los 07 días que duraría mi estadía en la ciudad de Iquique, se me entrego un ticket por la recepción de mi equipaje; como las 17:20 horas, volví para retirar mi equipaje y esperar el bus que debía tomar a las 18:00 horas, me encuentro que entregaron mis bolsos a otra persona por lo que me dirigí a conversar con la encargada y explicarle el inconveniente, quien me manifestó que era responsabilidad del joven que estaba a cargo, y que esperara que los bolsos aparecieran, le comente que no podía quedarme en Calama, ya que no tengo donde alojar y que el traslado a Iquique estaba planificado con los pasajes incluidos, no me dieron solución. Lamentable mente el viaje fue muy complicado para mí y mis hijos, ya que en uno de los bolsos iban sus mamaderas con leche para su descanso, chaquetas para su abrigo y todo lo necesario para el viaje. La empresa no me dio solución por lo que reclame ante el SERNAC a lo cual tampoco hubo una respuesta satisfactoria. Luego en un otrosí viene en interponer demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de la Empresa de Buses Kenny Bus, en atención a las razones de hecho expuestas en lo principal de la presentación. Solicitando las siguientes sumas por concepto de daños: Por concepto de daño emergente solicita la suma de \$350.000.- y por concepto de daño moral la suma de \$200.000.- por los malos ratos y pérdida de tiempo o la suma que SS estime ajustada a derecho, todo con reajustes interés y costas. Acompañan los siguientes documentos rolantes de fojas 01 a 04

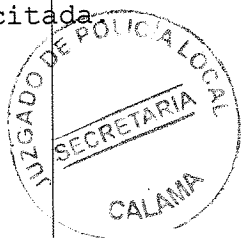
JUZGADO DE POLICIA LOCAL
SECRETARIA
CALAMA

ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL

JUZGADO DE POLICIA LOCAL
CALAMA

inclusive, donde constan; Pasajes, documento compromiso de responsabilidad, ticket de custodia y reclamo al SERNAC.

A fojas 16, se lleva a efecto el comparendo de estilos decretado con la asistencia de la parte denunciada y demandada civil representada por su abogado doña Jeanette Alejandra Vargas Orellana; en rebeldía de la parte querellante y demandante. La denunciante y demandante viene en ratificar denuncia y demanda de perjuicios en todas sus partes con costas. La parte denunciada y demandada civil viene en contestar en los siguientes términos: respecto de los hechos denunciados, estos no son efectivos, toda vez que la empresa de buses de don Roberto Díaz Arancibia, ya que ambas agencia que se encuentran en Calama, no cuentan con el servicio de custodia mientras los pasajeros esperan sus buses, de igual manera consta en el comprobante de venta de pasajes en su impresión a saber los términos y condiciones la declaración expresa al señalar: si el valor del equipaje exceso 5 UTM, debe declararlo en la oficina, (art 70 D.S. N°212/92 del Ministerio de transporte), por tanto la denunciante ha incurrido en faltas graves y temerariamente ha interpuesto esta denuncia sin existir fundamento legal ni existir correlación con los hechos, más la declaración del trabajador Iber Panichhua, fue quien por iniciativa personal sin autorización de la empresa con el ánimo de obtener una propina, misma razón que hizo que la empresa prescindir de sus servicios, por no estar autorizado ni permitido por la empresa, como es prestar servicio de custodia de bolsos. Además, la inexistencia del servicio de custodia de la agencia, el no contar con el ticket que permiten el resguardo o custodia de bolsos por parte de la empresa, el comprobante que acompañe documentalmente de emisión de ventas de boleto de pasajes, que expresamente señalan la obligación de declarar los bienes que superan los 5 UTM, acto que el denunciante no realizó, para posteriormente en su denuncia señalar sus pertenencias superan con creces el monto exigido por ley. Conforme lo dicho anteriormente esta parte solicita que se desestime la denuncia y demanda. **Llamadas las partes a conciliación esta no se produce por la rebeldía de la denunciante y demandante.** Recibiéndose la causa a prueba. Rinde documental la denunciada y demandada, acompaña en el acto pasaje original que da cuenta de la declaración expresa de lo que dispone la normativa ya citada.



ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL

JUZGADO DE POLICIA LOCAL
CALAMA

A fojas 27, se acompañan bolsos en poder de la querellada y denunciada, los cuales se custodian por el tribunal en virtud de diligencia solicitada en autos.

A fojas 40, comparece la querellante y demandante de autos, la cual señala que los bolsos exhibidos no le pertenecen.

CONSIDERANDO:

Primero: Que, se ha presentado querrela en contra de Empresa de Buses Kenny Bus, por cuanto personal de esta empresa habría entregado a un tercero los bolsos de equipaje de propiedad de la denunciante, los cuales fueron depositados en el servicio de custodia de la misma empresa, no dando respuesta satisfactoria a esta respecto, desentendiéndose de su responsabilidad.

Segundo: Que, para acreditar los hechos de la denuncia obra en autos documental de fojas 01 a 04 inclusive, donde constan: Confirmación de reserva de pasajes PB170810358094; copia de carta manuscrita; ticket de custodia N°588735 emitido por la empresa Kenny Bus y formulario de reclamo al SERNAC N°R2017A1661933.

Tercero: Que contestando la querrela infraccional la abogada doña Jeanette Alejandra Vargas Orellana en representación de la querellada, señala que la empresa no tiene ningún tipo de responsabilidad, ya que ésta, en ambas sucursales que posee en la ciudad no cuentan con el servicio de custodia, y que esto se debió a que un ex trabajador de la denunciada, sin autorización ejerció esta función por el hecho de recibir una retribución económica a cambio y que además la consumidora no acreditó el valor del equipaje como mandata el artículo 70 del Secreto Supremo N°212/1992 del Ministerio de Transporte, cuando este sobrepasa las 05 UTM.

Cuarto: Que, para acreditar los hechos de la contestación de la querrela obra en autos documental de fojas 11, donde consta: pasaje original que da cuenta de la declaración de información de carácter legal para el caso de declarar su equipaje en razón del Secreto Supremo N°212/1992 del Ministerio de Transporte.

Quinto: Que, los antecedentes de la causa, apreciados conforme a las reglas de la sana critica, según lo autoriza el art.14 de la Ley N°18.287, aplicable a estos autos conforme lo dispone el art.50 B) de la Ley N°19.496., permiten inferir, en forma fehaciente, que los hechos señalados en la querrela se tendrán por acreditados, configuran la infracción prevista en el artículo 23

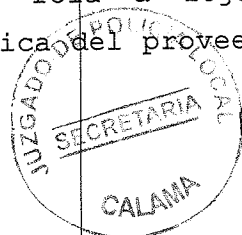


ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL

JUZGADO DE POLICIA LOCAL
CALAMA

de la Ley N°19.496, en relación con el artículo 12 del mismo texto legal, toda vez que, permiten aseverar que el día 10 de agosto de 2017, doña Janett del Carmen Troncoso Mendoza arribó a la ciudad de Calama para posteriormente abordar con sus hijos a las 18:00 horas un bus de transporte de pasajeros en virtud de contrato de tal prestación con la denunciada, bus que los llevaría a su destino la ciudad de Iquique, y para efectos de espera del viaje programado, la querellante, entrego al servicio de custodia de la Empresa de Buses Kenny Bus, sus valijas las que contenían la vestimenta de ella y de sus hijos más otros enceres de cuidado personal y alimenticios típicos de un viaje donde van niños. La consumidora acreditó ambas circunstancias acompañando en autos a fojas 01 copia del pasaje y reserva de Kenny Bus N°395445-26 y N°395445-30, y a fojas 3 copia del ticket de custodia de Kenny Bus N°588735. Que al llegar antes de la hora de salida al terminal de la denunciada y hacer retiro de los equipajes, llevando consigo el respectivo ticket, el trabajador encargado de la custodia a la fecha, don Iber Panicagua, le señala que su equipajes fueron entregados a otra persona, a lo cual la empresa no dio una respuesta satisfactoria y por ende se vio obligada a realizar el viaje sin sus respectivo equipaje con las consecuencias negativas de todo viaje sin las comodidades mínimas necesarias.

Sexto: La querellada en razón de su defensa, imputa responsabilidad a la denunciante por el extravío de sus valijas, lo cual resulta contradictorio, ya que es la misma denunciada, quien reconoce que un trabajador de la propia empresa quien posteriormente fue desvinculado por tal hecho a dichos de la denunciada, a quien se le atribuye la acción de ejercer un servicio de custodia de equipajes de mutuo propio sin autorización de la empleadora; cuestión que para este tribunal no es justificativa de una hipotética absolución. Atendido al Principio de la Apariencia y en relación estrecha al Principio fundamental de la Buena Fe Contractual, es que la actora actuó guiándose por esta aparente representación del trabajador Iber Panicagua en relación al servicio de custodia, lo que resulta en un hecho público y notorio que Buses Kenny es la empresa con la cual se realiza el negocio jurídico, y confiando en la coherencia de los actos de la propia demandada al entregar un ticket de custodia numerado el cual rola a fojas 03. Por lo tanto, y atendida a la calidad jurídica del proveedor Kenny Bus, como quedo



ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL

JUZGADO DE POLICIA LOCAL
CALAMA

establecida en líneas anteriores, le atañen presunciones graves de responsabilidad las cuales no fueron desvirtuadas, por haber incorporado en autos medios probatorios insuficientes para tal objetivo. En suma, han provocado en la consumidora, un menoscabo, al verse impedida de utilizar y disponer de tales bienes, ya que estos fueron extraviados por la empresa denunciada como se acredita de audiencia de fojas 40, en la cual la actora señala que los bolsos custodiados por el tribunal no son los de su propiedad; todo ello causado por la negligente prestación del servicio, derivada del incumplimiento de la obligación de entrega las pertenencias, cuya custodia se le había encargado a la empresa proveedora del servicio.

Séptimo: Que, atendido lo expuesto, se acogerá la querrela de autos, por haberse acreditado la existencia de infracción al artículo 23 de la Ley del Consumidor, al haber actuado la querellada en forma negligente, debido a una prestación de servicios deficiente en contravención a la ley.

En cuanto a lo civil

Octavo: Que, en lo referido a la acción civil, Se ha demandado a la Empresa Kenny Bus representada para estos efectos por don Roberto Díaz Arancibia por cuanto se habría entregado a tercera persona los equipajes que fueron custodiados por la empresa, lo que se tradujo en un extravío de aquellos; lo que habría provocado daño emergente por la suma de \$350.000.- y por concepto de daño moral la suma de \$200.000.- o las sumas que SS estime ajustada a derecho, todo con reajustes interés y costas.

Noveno: Que, habiéndose acreditado la responsabilidad infraccional, el tribunal dará lugar a los solicitado por concepto de responsabilidad civil toda vez que en estos autos se ha establecido la existencia de daños derivados del incumplimiento del proveedor; y por lo demás, parece muy difícil que ello pueda rebatirse, atendidas las circunstancias de autos, donde se ha probado claramente que los equipaje de la actora fueron objeto de extravío. De esta forma se ha acreditado más allá de toda duda razonable, la existencia de la negligencia de la denunciada. Que este tribunal estima, además, que quien realiza una determinada actividad comercial, debe también hacerse cargo de las consecuencias derivadas de ella; y si una parte del negocio del transporte de pasajeros, aunque sea de Perogrullo, en este caso, es



ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL

JUZGADO DE POLICIA LOCAL
CALAMA

la custodia de los equipajes de éstos; debe realizarse necesariamente bajo condiciones de seguridad y resguardos, que le permitan a sus clientes viajar con tranquilidad sin temor a sufrir la perdida de sus enceres por falta de protocolos de la proveedora.

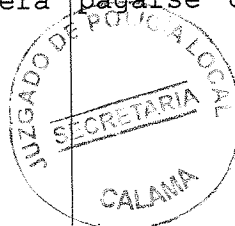
Décimo: Que en cuanto a la indemnización por concepto de daño emergente, no existiendo probanzas suficientes que permitan determinar la extensión del daño demandado, se desechará tal solicitud.

Décimo primero: En cuanto a lo peticionado por daño moral, este sentenciador en concordancia con los medios probatorios acompañados en autos, resulta evidente que la demandante ha experimentado un detrimento material como espiritual. El tribunal estima que la sola circunstancia de ser objeto de un evento traumático como la perdida no sólo de su equipaje personal sino también el de sus hijos, ha causado un menoscabo objetivo, traducido en la angustia de no poder proporcionar las necesidades básicas de alimentación y abrigo de los niños, como también las personales; siendo motivo suficiente para establecer la existencia de un daño moral y fijar un monto de indemnización por tales daños, el tribunal fijará prudencialmente en la suma de \$200.000.-

Décimo segundo: Que no obstante la Empresa Kenny Bus no fue totalmente vencida en lo que dice relación con la acción civil, si lo ha sido en el aspecto infraccional y, por ende, corresponde que por ello sea condenada al pago de las costas de la causa, ya que se trata de acciones independientes que por razones de economía procesal se tramitan en un mismo proceso.

Por estas consideraciones y visto además lo dispuesto en los artículos 1º; 14; 15; 17 inciso 2º, 23, 24 de la Ley N°18.287; 3º letra d), 4º, art. 23 de la Ley N°19.496 y artículo 50 y siguientes del mismo cuerpo legal y 2314 del Código Civil y demás normas invocadas; **SE DECLARA:**

I.- Que se acoge la denuncia de autos y en consecuencia se condena a la Empresa de nombre de fantasía Buses Kenny Bus representada para estos efectos por don Roberto Segundo Díaz Arancibia, ambos individualizados en autos, al pago de una multa ascendente a 25 UTM por haber infringido los artículos 3 letra b) y 23 de la Ley N°19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores. Multa que deberá pagarse dentro de cinco días de



ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL

JUZGADO DE POLICIA LOCAL
CALAMA

notificada esta sentencia, bajo apercibimiento de **reclusión diurna** de su representante, a razón de un día por cada quinto de UTM, con un máximo de quince días.

II.- Se **condena** a la demandada Empresa de nombre de fantasía Buses Kenny Bus representada para estos efectos por don Roberto Segundo Díaz Arancibia al pago de la suma de **\$200.000.- (doscientos mil pesos)** por concepto de daño moral, no accediendo a lo solicitado por daño emergente; suma que deberá incrementarse de acuerdo a los intereses corrientes fijados para operaciones de dinero no reajustables, a contar de la notificación de la demanda.

III.- Se condena en costas a la demandada.

IV.- Dese cumplimiento en su oportunidad a lo dispuesto en el artículo 58 bis de la Ley N° 19.496.

Regístrese, notifíquese y archívese en su oportunidad.

Rol N°42.580/2017.-

Dictada por don Manuel Pimentel Mena, Juez de Policía local de Calama.

Autoriza doña Makarena Terrazas Cabrera, Secretaria Abogado.



ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL