

Proceso Rol N° 43.319-10-2017
Segundo Juzgado de Policía Local
Las Condes

Las Condes, tres de enero de dos mil dieciocho.

VISTOS;

A fs.16 doña **Dafne Alejandra Celis Sepúlveda**, Ingeniero Civil Química, domiciliada en Asturias N° 171, departamento 910, comuna de Las Condes, interpone querrela infraccional, demanda de nulidad de cláusula abusiva y demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **Recorrido Latín América SpA**, representada por don **Tilmann A. Heydgen**, ambos domiciliados en Avda. Providencia N° 1308, oficina 3D, comuna de Providencia, por supuestas infracciones a la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de Los Consumidores, en que habría incurrido el proveedor denunciado de conformidad a los siguientes antecedentes:

1) Que, con fecha 2 de febrero de 2017, habría adquirido un pasaje en bus salón- cama de la empresa TranSantín mediante la página de internet Recorrido Latín América(recorrido.cl), para el día 11 de febrero de 2017, con salida a las 20:00 horas desde la terminal de Futrono y con destino a la terminal sur de Santiago, pagando la suma de \$ 30.600.-; habiendo sido informada que debía estar media hora antes del horario de salida del bus.

2) Que, llegado el día del viaje, se percató que no existía un terminal de buses en la localidad de Futrono por lo que se contactó con la denunciada para que el proporcionara información del lugar en que debía esperar el bus, oportunidad en que se le habría señalado que debía esperarlo en la calle principal de la ciudad, sin proporcionar mayor precisión que indicarle que el bus pasaba cerca de la sucursal del Chile Express; por lo que habría procedido a instalarse en dicho lugar a esperar el bus, no obstante a las 20:00 horas, el bus mencionado pasa por la calle principal, pero dobla una cuadra antes de la oficina de Chile Express, por lo que no pudo abordarlo.

3) Que, no obstante llamar a la empresa denunciada reiteradamente no pudo contactarlos, por lo que debió adquirir un nuevo pasaje en otra

empresa de transportes, pagando por este la suma de \$ 22.000.- en una línea de buses distinta.

4) Que, al llegar a Santiago habría efectuado el reclamo ante el proveedor denunciado, que sin embargo fue rechazado, toda vez que señalaron que la empresa TranSantín había efectuado el recorrido, y que en consecuencia no les cabía responsabilidad, e igualmente se habría rechazado el reclamo efectuado ante SERNAC.

Que, en consecuencia estima que el proveedor denunciado y demandado habría vulnerado lo dispuesto en el artículo 23 de la Ley N° 19.496 al actuar de manera negligente, causándole menoscabo moral y económico y lo dispuesto en el artículo 3 letra e) al no proporcionarle una indemnización adecuada y oportuna de los perjuicios causados, solicitando se le condene al máximo de la multa establecida en la ley, y asimismo, solicita la declaración de nulidad de la cláusula 1.7 de los términos y condiciones de servicios de la empresa Recorrido Latín América SpA, de conformidad a lo establecido en el artículo 16 letras e) y g) de la Ley N° 19.496, en atención a contendría una limitación absoluta de responsabilidad y un desequilibrio importante de los derechos y obligaciones que derivan del contrato y a las exigencias de la buena fé, que impone la ley del consumidor en la prestación del servicio; y en la misma presentación solicita se le condene a pagar una indemnización de perjuicios ascendente por concepto de daño emergente a la suma de \$30.600.- por el valor del pasaje y la suma de \$ 400.000.- por concepto de daño moral; más reajustes, intereses y costas; **acciones que fueron notificadas a fs.47.**

A **fs.29** comparece don **Matías Arturo Letelier Eltit**, cédula de identidad N° 16.209.836-5, Abogado, domiciliado en calle San Sebastián N° 2750, oficina 204, Las Condes, en representación de **Recorrido Latín América SpA**, quien señala que no son efectivos los hechos expuestos en la denuncia, que como se le informó a la actora el bus pasaría por la calle principal de Futrono a las 20:00 horas del día 11 de febrero de 2017 a la altura de la sucursal de Chile Express, que ese mismo día otras 5 personas compraron pasajes para el mismo trayecto y abordaron el bus sin inconvenientes, siguiendo las mismas instrucciones entregadas a doña Dafne Celis; que tampoco resultaría efectivo que hubiera sufrido daño alguno, toda vez que pocos momentos después abordó otro bus con destino a Santiago.

A **fs.79** se lleva a efecto la audiencia de estilo con la asistencia de los apoderados de las partes, efectuando la contestación de las acciones

en minuta escrita de fs.62, rindiéndose la prueba testimonial y documental que será detallada en el desarrollo de este fallo.

A fs. 98 rola Acta de Absolución de Posiciones de doña Dafne Celis Sepúlveda .

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

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO

a) En cuanto a la tacha :

PRIMERO: Que, la parte denunciada y demandada formula tacha respecto del testigo don Pablo Felipe Tapia Godoy, fundada en la causal establecida en el artículo 359 N° 6 del Código de Procedimiento Civil, debido a que tendría una relación amorosa cercana con la actora, puesto que ha declarado que es su polola, lo que le restaría la imparcialidad mínima para declarar; solicitando la parte denunciante el rechazo de la tacha, toda vez que la relación con el testigo, no obsta para que deponga válidamente en el proceso.

SEGUNDO: Que, la causal del N° 6 del artículo 358 del Código de Procedimiento Civil dispone: "**Son también inhábiles: N° 6 Los que a juicio del tribunal carezcan de la imparcialidad necesaria para declarar por tener en el pleito interés directo o indirecto**"; que atendida la cercana relación amorosa que mantiene el testigo con la parte que exige su testimonio, el Tribunal considera que el testigo es inhábil para declarar por carecer de la imparcialidad necesaria, puesto que necesariamente mantiene un interés afín con su pareja respecto del resultado del pleito, por lo que se acoge la tacha opuesta.

b) En el aspecto infraccional :

TERCERO: Que, la cuestión controvertido está en determinar, si la empresa denunciada - Recorrido Latín América SpA- actuó de manera negligente al no proporcionar la información requerida respecto del terminal o lugar de acceso para abordar el bus en la localidad de Futrono, lo que habría impedido que la actora abordara el Bus en la fecha y hora prevista.

CUARTO: Que, la parte denunciada al contestar las acciones interpuestas en su contra controvierte los hechos en que se fundan, reiterando lo señalado en sus descargos de fs.29, toda vez que el recorrido fue entregado en forma diligente y oportuna, puesto que la empresa de transportes seleccionada por la actora hacía el trayecto por la calle principal de la localidad de Futrono, ya que no existe terminal de buses en dicho lugar, lo que fue señalado en todo momento, más aún cuando se le proporcionó toda la información posible, indicándole únicamente como punto de referencia, el local de la agencia Chile Express, reiterando que los demás pasajeros que habían contratado el mismo servicio habrían abordado el bus sin inconvenientes y que la actora no habría abordado el bus por razones imputables a ella misma, ya que por un descuido o falta de atención, no habría estado alerta a la circunstancias y condiciones en que le Bus de la empresa TranSantín habría pasado por el lugar acordado.

QUINTO: Que, la parte denunciante y demandante acompañó en apoyo de sus pretensiones los siguientes documentos: **1)** A fs. 1 rola carta de respuesta de la empresa denunciada a SERNAC rechazando la reclamación; **2)** A fs.2 rola impresión de pasaje en buses TranSantín para el día 11 de febrero de 2017 a las 20:00 horas; **3)** A fs. 3 y siguientes rolan Términos y Condiciones para el uso de servicios ofrecidos por condiciones Recorrido Latín América SpA; y **4)** A fs. 78 rola copia de certificado de don Jaime Ancalaf Soto, Director de Tránsito de la Municipalidad de Futrono que señala que el municipio no cuenta con terminal de buses, pero que existen lugares en la vía pública para tomar y dejar pasajeros.

SEXTO: Que, la parte querellada y denunciada en apoyo de su defensa, presentó los antecedentes que rolan a fs.54 y siguientes, consistentes en: **1)** De fs. 54 a 58 rola nómina de consumidores que adquirieron pasajes en la plataforma de Recorrido.cl para el día 11 de febrero de 2017 en la empresa TranSantín para el trayecto Futrono- Santiago; **2)** A fs.59 impresión de Pantallazo donde conta que la corrida " Merrell Futangue Challenge", fue el mismo día en que la denunciante no pudo abordar el bus de la empresa ; **3)** A fs.60 rola copia de carta enviada a SERNAC en respuesta a requerimiento de la denunciante; y **4)** A fs.61 rola copia de ticket de pasaje en bus TranSantín para el día 11 de febrero de 2017 a las 20:00 horas, para el recorrido Futrono - Santiago a nombre de doña Dafne Celis.

SÉPTIMO: Que, al apreciar los antecedentes probatorios aportados al proceso y de conformidad a lo señalado por las partes, teniendo en especial consideración, que es un hecho de la causa que en la localidad de Futrono no existe un terminal de buses (fs.78) y que la empresa denunciada habría informado a la actora que el transportista prestador del servicio (Empresa de Buses TranSantín) tomaba pasajeros en la calle principal de la localidad de Futrono, advirtiendo en el ticket de compra, que la empresa recorrido.cl, no posee información sobre andenes de salida, en este caso, lugares específicos designados por la Autoridad para ese efecto; sin que se haya acreditado de manera fehaciente que el bus respectivo no se detuvo a tomar pasajeros, puesto que consta que había a lo menos otras 5 personas que habían adquirido iguales pasajes que la actora que habrían abordado el bus (fs. 54 y ss); motivos por los cuales es relevante en este aspecto, el deber correlativo que impone el artículo 3 letra b) de la Ley N° 19.496 a los consumidores, al señalar : **b) El derecho a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos, y el deber de informarse responsablemente de ellos “;** por lo que el Tribunal concluye que los elementos probatorios del proceso, resultan insuficientes para establecer que existiría responsabilidad debido a negligencia en la entrega de la información por la empresa denunciada, que actúa como plataforma en la venta de pasajes de buses, sin operar el servicio.

OCTAVO: Que, dado lo señalado precedentemente, el sentenciador no ha podido formarse convicción para dar por acreditado que el proveedor Recorrido Latín América SpA, haya incurrido en las infracciones que le imputa doña Dafne Celis Sepúlveda, debiendo en consecuencia desestimarse en todas sus partes la querrela interpuestas a fs. 16.

c) En cuanto a la nulidad de Cláusula Abusiva:

NOVENO : Que, doña Dafne Celis Sepúlveda ha solicitado la declaración de nulidad de la cláusula 1.7 contenida en el documento denominado “Términos y Condiciones para el uso de los Servicios “, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 16 letras e) y g) de la Ley N° 19.496 por considerarla abusiva, en cuanto en su parecer constituiría una limitación absoluta de responsabilidad y un desequilibrio importante en los derechos y obligaciones que derivan del contrato entre las partes.

DÉCIMO: Que, la parte denunciada solicita el rechazo de la nulidad, toda vez que dicha cláusula tiene por finalidad no interferir en la relación entre el cliente y la empresa de buses, más bien constituiría un resguardo de las condiciones del servicio establecidas por la empresa de buses, tales como lugar de partida y/o destino y horario de los viajes, eliminando el riesgo que los consumidores se vieran expuestos a cambios en las condiciones del viaje; que en caso alguno, esta cláusula constituiría una limitación absoluta de la responsabilidad de su parte, como se desprende de su sola lectura, manteniendo siempre el pasajero el derecho de ejercer acciones contra la empresa que efectuó o debía efectuar el transporte; sosteniendo igual argumento respecto de la presunta vulneración contra las exigencias de buena fé a que se refiere el artículo 16 letra g).

UNDÉCIMO: Que, de acuerdo a lo estipulado en el documento que rola a fs. 3, que contiene los Términos y Condiciones para el uso de los servicios ofrecidos para Recorrido Latín América SpA, la cláusula 1.7 señala : **“ La adquisición de los servicios de Recorrido por parte del Cliente será concluida después de realizar el pago por los servicios de Recorrido con la empresa responsable para gestionar el pago. Recorrido no podrá interferir en los resultados de la relación entre el Cliente y la empresa responsable, ya que la empresa administra sus operaciones en forma independiente”**; que la cláusula objetada obedece a la calidad de intermediario de la empresa denunciada, ya que como fluye de los antecedentes del proceso, es una plataforma virtual que permite comparar y adquirir pasajes en buses para distintos destinos, de manera que facilita a los consumidores su elección; que en este orden, se advierte que la operación del transporte terrestre de pasajeros se hace por cuenta de la empresa transportista que selecciona el cliente y con quien en definitiva contrata el servicio; que en consecuencia, analizada dicha cláusula antes transcrita al amparo de lo dispuesto en el artículo 16 letras e) y g) que señalan : **“ No producirán efecto alguno en los contratos de adhesión las cláusulas o estipulaciones que :**

e) Contengan limitaciones absolutas de responsabilidad frente al consumidor que puedan privar a éste de su derecho a resarcimiento frente a deficiencias que afecten la utilidad o finalidad esencial del producto o servicio” ; y

g) En contra de las exigencias de la buena fe, atendiendo para estos efectos a parámetros objetivos, causen en perjuicio del consumidor, un desequilibrio importante en los derechos y obligaciones que para las partes se deriven del contrato. Para ello se atenderá a la finalidad del contrato y a las disposiciones especiales o generales que lo rigen. “; se

concluye por el Tribunal que las estipulaciones señaladas no vulnerarían los derechos de los consumidores, puesto que no constituiría una limitación absoluta de responsabilidad, ya que consta del texto que se hace responsable hasta el pago de los servicios, lo que es concordante con el servicio que presta, como tampoco atentaría contra las exigencias de la buena fé, en atención a que no es posible en ese caso atender a parámetros objetivos que causen un perjuicio a los consumidores; debiendo rechazarse la nulidad de la cláusula solicitada por la parte denunciante.

d) En el aspecto Civil :

DUODÉCIMO: Que, respecto de la demanda civil interpuesta a fs. 16 por doña Dafne Celis Sepúlveda, no habiéndose establecido responsabilidad infraccional de la parte de Recorrido Latín América SpA, es improcedente acoger la demanda civil deducida en su contra, al no existir vínculo causal que permita dar lugar a las indemnizaciones que se solicitan.

Por estas consideraciones y teniendo presente lo dispuesto en las normas pertinentes de la Ley N° 15.231 sobre Organización y Atribuciones de Los Juzgados de Policía Local, Ley N° 18.287 sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local, y Ley N° 19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, se declara:

- a) Que, se acoge la tacha opuesta por la parte denunciada.
- b) Que, se rechaza la querrela y la demanda civil interpuesta a fs.16 por doña **Dafne Celis Sepúlveda** en contra de **Recorrido Latín América SpA**, por no haberse acreditado las infracciones denunciadas.
- c) Que, se rechaza la declaración de nulidad de la cláusula 1.7 de los términos y condiciones para el uso de los servicios ofrecidos por Recorrido Latín América SpA, por no resultar abusiva de conformidad a lo dispuesto en el artículo 16 letras e) y g) de la Ley N° 19.496.
- d) Que, cada parte pagará sus costas
- e) Archívense los antecedentes en su oportunidad.

Déjese copia en el registro de sentencias del Tribunal.

Notifíquese

Remítase copia de la presente sentencia al Servicio Nacional del Consumidor una vez que esté ejecutoriada de acuerdo a lo señalado en el artículo 58 bis de la Ley 19.496.

DICTADA POR DON ALEJANDRO COOPER SALAS - Juez
XIMENA MANRIQUEZ BURGOS - Secretaria

