

**1º JUZGADO DE POLICIA LOCAL
PUERTO MONTT**

66267

PUERTO MONTT, siete de agosto del dos mil diecinueve.-

Notifico a Ud. que en la causa rol N° 5641-2018, copia fiel a su original del fallo de fojas 110 a 129.

Servicio Nacional del Consumidor	
RECIBIDA	
FECHA	8/8/2019
HORA:	10:30
QUIEN RECIBE:	

MARILU SCHLEEF VIGUERA
SECRETARIA TITULAR

MARILÚ SCHLEEF VIGUERA
SECRETARIO TITULAR
1º JUZGADO DE POLICIA LOCAL



Actuaria: JANET TEJEDA CHAVOL e-mail: janet.tejeda@puertomontt.cl ó teléfono: (65) 2 261415

**1º JUZGADO DE POLICÍA LOCAL
PUERTO MONTT**

ROL N° 5641-2018

FRANQUEO CONVENIDO
Resolución Exenta N°7 -1982
Santiago - 12

**SR. (A)
SERNAC (Servicio Nacional del Consumidor)
CALLE JOSÉ MANUEL BALMACEDA N°241.
PUERTO MONTT**

Ciento diez - 110 -

Fojas

PUERTO MONTT, once de diciembre del dos mil dieciocho.

Vistos:

A fojas 1 y siguientes, **SILVANA ESTER HIGUERA VILLARROEL**, dueña de casa, domiciliada en calle Claudio Arrau N° 1353, ciudad y comuna de Puerto Montt, interponer querrela infraccional en contra del proveedor de servicios **SOCIEDAD DE TRANSPORTES TEPUAL LTDA, RUT 78.200.870-6**, representado por **Marco Martínez González**, ambos con domicilio para estos efectos en Avenida Diego Portales N° 1001, oficina N° 48, de la comuna y ciudad de Puerto Montt, fundado en que el día 12 de noviembre de 2017, en el transcurso de la mañana, mi marido **Antonio del Carmen Barrientos Marilicán** y yo concurrimos a la oficina de venta de pasajes de la empresa demandada de nombre de fantasía **Buses "El Tepual"**, ubicada al interior del Terminal de Buses de Puerto Montt, comprando en dicho acto dos pasajes con destino a la ciudad de Santiago, para el mismo día a las 20:15 horas, por un valor de \$13.000.- cada uno. Así las cosas, a la hora y lugar señalado nos encontrábamos con mi marido esperando el transporte interurbano contratado para realizar tal viaje, sin que el mismo llegara a la hora señalada para iniciar el viaje, lo cual nos obligó a esperar por más de una hora sin obtener una respuesta por parte de la empresa, por ello decidimos devolver los pasajes para que se nos restituya el valor pagado por los mismos, negándose la empresa, aludiendo que el bus con hora de salida 20:15 quedó en *panne* y que venía una nueva máquina por lo cual solo teníamos que esperar, llegando esta última alrededor de las 22:00 horas, no quedándonos más que abordar el referido transporte para iniciar nuestro viaje a Santiago. Ya rumbo a nuestro destino, durante el viaje en ningún momento se nos requirió indicar los datos personales ni número de contacto en caso de emergencias, además nos percatamos que los servicios sanitarios del bus en comento no contaban con agua lo que -sin duda- provocó complicaciones a mi marido que sufría de asma, situación que se vio agravada por la falta de aire acondicionado de la máquina que nos transportaba, para luego alrededor de las 01:00 de la madrugada, en circunstancias que mi marido, se encontraba en el baño del bus - a la altura de la comuna de Perquenco, Región de la Araucanía- comenzó a



07 AGO. 2019

PUERTO MONTT,
CERTIFICO QUE ES FIEL A SU ORIGINAL Y QUE SE
HA TENIDO A LA VISTA EN CAUSA ROL N° 3044-18

MARILU SCHLEEF VIGUERA
SECRETARIO TITULAR
JUZGADO DE POLICIA LOCAL

cuatro once - M -

padecer fuerte dolor en el pecho, recostándose en el piso a la entrada del baño del primer piso del bus, lo que fue alertado por otros pasajeros, quienes dieron aviso a la tripulación del bus, y posteriormente a mí, sin que éstos reaccionaran oportunamente ni prestaran los primeros auxilios necesarios; negándose rotundamente a trasladar a mi cónyuge a algún centro asistencial cercano, en consideración a que la comuna más cercana y a pocos kilómetros del lugar donde nos encontrábamos, era la ciudad de Victoria, la que cuenta con Hospital, sin embargo la tripulación del bus no tuvo ninguna intención de coordinar con dicho recinto alguna ambulancia que nos pudiera haber interceptado en el cruce de la Ruta 5 con el acceso a dicha comuna. Así las cosas, y luego de mis insistentes y desesperados llamados para trasladar a mi cónyuge a algún centro asistencial o - simplemente- coordinar asistencia médica con la localidad de Victoria, el conductor del bus tomó como única determinación detenerse a un costado de la Ruta 5, en el kilómetro 636, a pocos metros de acceso de la comuna de Perquenco, lugar donde sin brindar mayor auxilio ni asistencia se esperó que algún servicio de salud llegara al lugar. Por lo cual alrededor de una hora más tarde llegó personal de carabineros y minutos más tarde una ambulancia del SAMU, la cual prestó los primeros auxilios, procediendo a las maniobras de reanimación, sin que éstos dieran buenos resultados y que en consecuencia con la larga agonía que sufrió mi cónyuge tanto en el bus sin aire acondicionado, sin agua para beber, y sin haber recibido los primeros auxilios o haber agotado las instancias necesarias por parte de la tripulación del bus para ayudar a mi marido, finalmente desencadenaron en su fallecimiento.

Increíblemente y en acto de total desprecio, la tripulación del bus se negó a prestar cualquier otro tipo de ayuda y/o transporte a otro lugar, dejándome prácticamente botada a un costado de la ruta junto al cadáver de mi marido, yéndose del lugar, por lo cual tuve que recurrir a personal de carabineros para que me pudieran asistir, quienes se negaron, esgrimiendo protocolos que le impedían hacer ello, y sin que la ambulancia haya transportado el cuerpo sin vida de mi marido.

Momento más tarde llegó al lugar un vehículo del Servicio Médico Legal, quienes recogieron el cuerpo de mi cónyuge, pero expresaron que por protocolo no podían transportarme, por lo cual me tuve que quedar



07 AGO. 2019
PUERTO MONTT,
CERTIFICO QUE ES FIEL A SU ORIGINAL Y QUE SE
HA TENIDO A LA VISTA EN CAUSA ROL N° 5641-18

MARILU SCHLEEF VIGUERA
SECRETARIO/TITULAR
1º JUZGADO DE POLICIA LOCAL

Cinto dos MR

absolutamente sola en un lugar totalmente desconocido, a altas horas de la noche, con mucho frío y temor, lo que solo pudo ser subsanado a altas horas de la madrugada por personas que pasaron por el lugar y se apiadaron de mí, trasladándome en su vehículo.

EL DERECHO: Artículo 1, 3, letra d) y e), 12, 23, 26, 50 A, todos de la Ley 19.496; artículo 5 inciso 2° y 6 inciso 2° de la Constitución Política de la República.

En la misma calidad en que comparece, y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 7 y siguientes de la ley 18.287, y tomando como fundamento los antecedentes de hecho y de derecho expuestos en lo principal, los que por razones de economía procesal doy por entera y expresamente reproducidos y, sin perjuicio de que en esta parte agregaré los fundamentos de derecho concernientes a la responsabilidad extracontractual de los artículos 2314 y siguientes del Código Civil, vengo en deducir demanda de indemnización de perjuicios en contra de don **DILLETO PATRICIO SANTANDER URBINA**, chofer, domiciliado en pasaje Zaragoza N° 305 de la comuna de Melipilla, ciudad de Santiago; cédula nacional de identidad N° 6.871.162-2, y de **SOCIEDAD DE TRANSPORTES TEPUAL LIMITADA**, empresa del giro de su denominación, RUT 78.200.870-6, representada por don **MARCO MARTÍNEZ GONZÁLEZ**, desconozco profesión u oficio, domiciliado en Avenida Diego Portales N° 1001, oficina N° 48, de la comuna y ciudad de Puerto Montt, el primero en calidad de autor y la segunda en calidad de solidariamente responsable, en consideración a los fundamentos de derechos que a continuación paso a exponer:

Que, conforme se ha dicho en lo principal, los hechos descritos son constitutivos de manifiesta negligencia por parte del prestador de servicios de transporte de pasajeros, toda vez que según se señaló es obligación del proveedor del servicio velar por el cumplimiento de sus obligaciones, lo que en la especie no sucedió. De esta manera, conforme a lo dispuesto por los artículos 2314 y siguientes del Código Civil generan obligaciones para su autor las que en concreto se traducen en la obligación de resarcir los perjuicios a la víctima por el daño inferido.

En la hipótesis fáctica fundante de la demanda concurren todos y cada uno de los requisitos necesarios para la procedencia de la indemnización reparadora, siendo los siguientes:



PUERTO MONTT,

07 AGO. 2019

CERTIFICO QUE ES FIEL A SU ORIGINAL Y QUE SE

HA TENIDO A LA VISTA EN CAUSA ROL N°

569A-18

MARILU SCHLEEF VIGUERA
SECRETARIO TITULAR
1° JUZGADO DE POLICIA LOCAL

Cuando sea - 11/3

A). La capacidad cuasi-delictual (artículo 2319 Código Civil).

B). La imputabilidad, por cuanto no basta con causar daño a otro para que se genere la obligación de Indemnizar perjuicios. Es necesario que el acto que produce el daño sea el resultado de una conducta dolosa o culpable del actor, lo que se deduce del artículo 2314 del Código Civil.

C). Existencia de un daño (artículo 2314 del Código Civil), entendiéndose que existe daño cuando este es causado por una persona distinta del ofendido, que afecte un derecho o interés legítimo de la víctima, que sea cierto, directo y que no se encuentre reparado.

D). Que, entre el hecho u omisión culpable y el daño causado exista un nexo causal, (artículos 2319 y 2329 del Código Civil), que en el caso de autos, el daño causado, es la consecuencia directa e inmediata del ilícito cometido.

Que, el artículo 2314 inciso primero del Código Civil, dispone: "El que ha cometido un delito o cuasidelito que ha inferido daño a otro, es obligado a la indemnización; sin perjuicio de las penas que le impongan las leyes por el delito o cuasidelito".

Que, de acuerdo a lo dispuesto en el inciso primero del artículo 2329 señala: "Por regla general todo daño que pueda imputarse a malicia o negligencia de otra persona, debe ser reparado por esta".

Que, en materia de atribución de responsabilidades, el artículo 2317 inciso primero del mismo Código prescribe que: "si un delito o cuasidelito ha sido cometido por dos o más personas, cada una de ellas será solidariamente responsable de todo perjuicio procedente del mismo delito o cuasidelito, salvo las excepciones de los artículos 2323 y 2328..."

Así en atención a lo ya señalado en esta presentación, a fin de que S.S., con el mérito de lo expuesto, condene a pagar los perjuicios y daños ocasionados por la negligencia de los demandados, que corresponden a los siguientes conceptos, más reajustes, intereses y costas:

1.- DAÑO EMERGENTE: Por este concepto y dado que producto del lamentable hecho no llegué a destino, el daño causado asciende a la



07 AGO. 2019
PUERTO MONTT,
CERTIFICO QUE ES FIEL A SU ORIGINAL Y QUE SE
HA TENIDO A LA VISTA EN CAUSA ROL N° 5644-18

MARILÚ SCHLEEFWIGUERA
SECRETARIO TITULAR
JUZGADO DE POLICIA LOCAL

Científico - 114

suma de \$26.000 (veintiséis mil pesos) que corresponde al valor de los pasajes comprados.

2.- DAÑO MORAL: Que, el daño que sufrí por el accidente, generó un gran sufrimiento y molestia en mi integridad psíquica y moral. En este sentido, debo señalar que, producto de lo acontecido quedé, como ya he señalado en este escrito, con un desmesurado sentimiento de pena, abatimiento, rabia y dolor que ha repercutido con gran fuerza en mi integridad psíquica y moral, pues como ya he dicho anteriormente, el trato que recibí por parte del personal encargado del viaje, fue totalmente vejatorio, transgrediendo sin miramiento alguno mi dignidad, el valor y cualidad más esencial que tenemos como personas, a lo que debo sumar el temor que aún arrastro de viajar en vehículos de locomoción colectiva. Por lo expuesto es que avalúo el daño moral causado en la suma de \$20.000.000 (veinte millones). Finalmente, el total de las sumas demandadas tendrían el valor de \$20.026.000 (veinte millones veintiséis mil pesos) que deberán ser pagadas reajustadas, más intereses, calculados entre la fecha en quede ejecutoriada la sentencia y aquella en que se pague efectivamente, o lo que S.S., estime en justicia determinar, más los reajustes, según el alza que experimente el I.P.C., desde la fecha de la sentencia definitiva hasta la del pago efectivo, mediante liquidación que practicará el Sr. secretario del Tribunal; o lo que US., se sirva fijar, más intereses y costas.

A fojas 12, Certificado de Matrimonio de la demandante.

A fojas 13 y siguientes, Copia del Parte Policial 177 de fecha 13.12.2017 de Carabineros de Chile de Lautaro, Sector Perquenco.

A fojas 26 y siguientes, Copia Informe Policial N°2424 de Policía de Investigaciones de Chile.

A fojas 33 y siguientes, Copia de Protocolo de Autopsia IX-TMC-584-2017, de la Unidad de Tanatología del Servicio Médico Legal de la Araucanía-Temuco, de fecha 15/11/2017, emitido por el Perito Dra. Lorena Ibacache Muñoz.

A fojas 38, Copia de pasajes N°70277 y N°70278, de la empresa de Transportes Buses Tepual, con destino a Santiago, con fecha 12/11/2017.

A fojas 39 y 40, Copia de carta dirigida a nombre de la demandante por la Subsecretaría de Transportes, de la ciudad de



PUERTO MONTT,

07 AGO. 2019

CERTIFICO QUE ES FIEL A SU ORIGINAL Y QUE SE HA TENIDO A LA VISTA EN CAUSA ROL N°

5049-18

MARIANO SCHIEFF VIGUERA
SECRETARIO TITULAR
1º JUZGADO DE POLICIA LOCAL

Cento dicimere - MAP

A fojas 100 y 101, declaración indagatoria de **SILVINA ESTER HIGUERA VILLARROEL**.

A fojas 102 y 103, declaración indagatoria de **DILETO PATRICIO SANTANDER URBINA**.

A fojas 105, autos para fallo.

CONSIDERANDO:

EN CUANTO A LA OBJECCIÓN DE DOCUMENTOS:

PRIMERO: A fojas 92, la parte denunciada y demandada civil objeta documento de fojas 88, el certificado médico emitido por Pablo Pasten, en atención por carecer de falta de autenticidad y veracidad en atención de que emana de un tercero ajeno al juicio no designado como perito y además no cuenta con firma ni timbre del profesional. Respecto del documento de fojas 90, informe psicológico emitido por Fabiola Ojeda, se objeta por falta de autenticidad y veracidad por emanar de un tercero ajeno al juicio y además es una fotocopia que no consta su autenticidad ni firma electrónica para verificación. Respecto del documento de fojas 89, certificado médico emitido por José Luis Canelón por carecer de autenticidad y veracidad por emanar de un tercero ajeno al juicio el cual no consta su real y efectiva calidad de perito o profesional calificado para emitir opinión dentro del juicio.

A fojas 95, evacuando la actora el traslado conferido de objeción de la documentos hecho por la contraria en el comparendo de fecha 23 de Agosto de 2018, señala que respecto de tres documentos acompañados por esta parte, se funda en el número 3 del artículo 346 del Código de Procedimiento Civil, esto es, que, tratándose de instrumentos privados emanados de terceros y no ratificados y/o reconocidos en Juicio, carecen de mérito probatorio. La tesis contraria, es absolutamente errada, desde que no se trata de instrumentos privados, como se sostiene, pues son certificaciones efectuadas por José Luis Canelón, médico cirujano y por Fabiola Ojeda Almonacid, psicóloga, ambos del CESFAM de Puerto Varas. Estas personas, son profesionales que cumplen una función pública en un servicio público del Estado, pues, el CESFAM es un servicio de salud de atención primaria perteneciente y dependiente al Departamento de Salud Municipal de la municipalidad de Puerto Varas. Es decir, se trata de certificaciones efectuadas por los competentes funcionarios, con las formalidades



PUERTO MONTT, 07 AGO. 2019
CERTIFICO QUE ES FIEL A SU ORIGINAL Y QUE SE
HA TENIDO A LA VISTA EN CAUSA ROL N° 5641-18

MARILÚ SCHLIEF VIGUERA
SECRETARÍA TITULAR
1° JUZGADO DE POLICIA LOCAL

ciento noventa y uno

legales, bajo timbre y sello, como aparece de su examen material, ergo son instrumentos públicos *en Juicio*, que debieron objetarse por nulidad, por falta de autenticidad o por falsedad en sus declaraciones.

SEGUNDO: Siendo las objeciones de derecho estricto, se debe señalar precisamente la causal y los hechos que la constituyen, vale decir en la manera que se configura la falta de integridad o falsedad, que son las causales de objeción, cuestión que no se ha efectuado respecto de la objeción, limitándose a señalar que por ser documento privado, no reconocidas en juicio, no constando su autenticidad, carecerían de valor. En base a lo anterior, las objeciones serán desechadas.

Que, en todo caso, de autos aparece que con la objeción deducida, pretendían más que nada atacar el valor probatorio de tales instrumentos, lo que es privativo del Juez de la instancia, hecho que constituye otra razón más para desestimar las objeciones deducidas.

EN CUANTO A LA TACHA DE TESTIGO.

TERCERO: A fojas 92, la denunciada tacha a la testigo de la actora **Lucy Eglantina Bernales Rojas**, ya que señala "yo soy amiga de la nuera del difunto Margarita Zapata Iturra". No conocí al occiso, pero ayude en el velorio. La parte denunciada tacha a la testigo en base al N° 7 del artículo 358 del CPC, esto es tener una amistad manifestada con la denunciante y demandante civil lo cual la hace carecer a la testigo de la imparcialidad necesaria para esclarecer los hechos denunciados en autos. Traslado.

Evacuando el traslado conferido la actora solicita el rechazo de la tacha formulada en virtud de no cumplirse los requisitos establecidos en el N° 7 del 358 en razón a que la amistad señalada por al testigo es con una parienta de la demandante no con ella, es decir, no existe relación de familiaridad, amistad con Silvina Higuera. A mayor abundamiento, es necesario precisar que la forma en que analiza la prueba la magistratura es por la sana crítica, por lo que la declaración de la testigo no alterará la resolución que concluya el tribunal. Por lo expuesto solicito el rechazo de la tacha.

CUARTO: El tribunal desechará la tacha opuesta, en cuanto en el presente procedimiento y conforme lo señala el artículo 14 de la ley 18.287, se habilita al juez a apreciar la prueba y los antecedentes de la



PUERTO MONTT, 07 AGO. 2019
CERTIFICO QUE ES FIEL A SU ORIGINAL Y QUE SE
HA TENIDO A LA VISTA EN CAUSA ROL N° 5641-18

MARILU SCHLEEF VIGUERA
SECRETARIA TITULAR
1 JUZGADO DE POLICIA LOCAL

causa conforme a las reglas de la sana crítica, debiendo apreciar, por tanto, el mérito y valor de los medios de prueba conforme a las normas de la lógica, las máximas de la experiencia y los conocimientos científicamente afianzados, fundando así la sentencia, cuestión que se opone al sistema legal o tasado que sustenta la impugnación de testigos por la falta de imparcialidad motivado por situaciones objetivas que define el propio legislador. En efecto, la jurisprudencia de los tribunales de fondo ha sido variada en este tema, más aún por la carencia de casación de sentencias que unifique los diversos criterios, lo que ha hecho que, en esta materia, las resoluciones sean diversas y contradictorias entre uno y otro juzgado del ramo. Sin embargo ello, este magistrado estima que el derecho es un ente dinámico, que evoluciona junto a las instituciones y requerimientos sociales, perdiendo a veces la vinculación con la idea que el legislador tenía a la vista al promulgarla, adecuándose a los requerimientos sociales del momento, siendo la tendencia actual el darle al juez mayores facultades valorativas de la prueba que se le presenta, libertad que se ve limitada por la lógica, las máximas de la experiencia y los conocimientos científicamente afianzados, razonamientos que debe necesariamente plasmarse en la sentencia, motivándola y cumpliendo con el principio constitucional del debido proceso. Así las cosas, las únicas directrices objetivas a las cuales se debe atener el juez al examinar la prueba son, los principios de la lógica, las máximas de la experiencia y los conocimientos científicamente afianzados, dejando a la sana crítica la valoración de las probanzas. En este sentido van las reformas contenidas en el proceso penal, laboral y familiar, como asimismo en los proyectos del nuevo Código de Procedimiento Procesal Civil, en general todo el sistema judicial adjetivo en nuestro ordenamiento jurídico. Siendo éste el criterio del juzgador, la tacha de testigo se rechazará.

EN CUANTO A LA PARTE INFRACCIONAL.

QUINTO: A fojas 1 y siguientes, **SILVANA ESTER HIGUERA VILLARROEL**, interpone querrela infraccional en contra del proveedor de servicios **SOCIEDAD DE TRANSPORTES TEPUAL LTDA**, representado por **Marco Martínez González**, fundado en que el día 12 de noviembre de 2017, en el transcurso de la mañana, mi marido **Antonio Del Carmen Barrientos Marilican** y yo concurrimos a la

07 AGO. 2019



PUERTO MONTT,

CERTIFICO QUE ES FIEL A SU ORIGINAL Y QUE SE HA TENIDO A LA VISTA EN CAUSA ROL N°

5641-18

MARILU SONLEEF VIGUERA
SECRETARIO JUDICIAL
1º JUZGADO DE POLICIA LOCAL

Ciento veinte dos - 122 -

oficina de venta de pasajes de la empresa demandada -ya individualizada- de nombre de fantasía **Buses "El Tepual"**, ubicada al interior del Terminal de Buses de Puerto Montt, comprando en dicho acto dos pasajes con destino a la ciudad de Santiago, para el mismo día a las 20:15 horas, por un valor de \$13.000.- cada uno. Así las cosas, a la hora y lugar señalado nos encontrábamos con mi marido esperando el transporte interurbano contratado para realizar tal viaje, sin que el mismo llegara a la hora señalada, lo cual nos obligó a esperar por más de una hora sin obtener una respuesta por parte de la empresa, por ello decidimos devolver los pasajes para que se nos restituya el valor pagado por los mismos, negándose la empresa, aludiendo que el bus con hora de salida 20:15 quedó en *pana* y que venía una nueva máquina por lo cual solo teníamos que esperar, llegando esta última alrededor de las 22:00 horas, no quedándonos más que abordar el referido transporte para iniciar nuestro viaje a Santiago. Ya rumbo a nuestro destino, durante el viaje en ningún momento se nos requirió indicar los datos personales ni número de contacto en caso de emergencias, además nos percatamos que los servicios sanitarios del bus en comento no contaban con agua lo que -sin duda- provocó complicaciones a mi marido que sufría de asma, situación que se vio agravada por la falta de aire acondicionado de la máquina que nos transportaba, para luego alrededor de las 01:00 de la madrugada, en circunstancias que mi marido, se encontraba en el baño del bus - a la altura de la comuna de Perquenco, Región de la Araucanía- comenzó a padecer fuerte dolor en el pecho, recostándose en el piso a la entrada del baño del primer piso del bus, lo que fue alertado por otros pasajeros, quienes dieron aviso a la tripulación del bus, y posteriormente a mí, sin que éstos reaccionaran oportunamente ni prestaran los primeros auxilios necesarios; negándose rotundamente a trasladar a mi cónyuge a algún centro asistencial cercano, en consideración a que la comuna más cercana y a pocos kilómetros del lugar donde nos encontrábamos, era la ciudad de Victoria, la que cuenta con Hospital, sin embargo la tripulación del bus no tuvo ninguna intención de coordinar con dicho recinto alguna ambulancia que nos pudiera haber interceptado en el cruce de la Ruta 5 con el acceso a dicha comuna. Así las cosas, y luego de mis insistentes y desesperados



PUERTO MONTE, 07 AGO. 2019

CERTIFICO QUE ES FIEL A SU ORIGINAL Y QUE SE HA TENIDO A LA VISTA EN CAUSA ROL N° 122-19

MARILÚ SCHLEEF FIGUERA
SECRETARIO TIULAR
JUZGADO DE POLICIA LOCAL

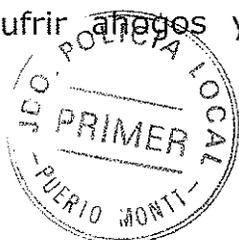
Ciento minutos - 123 -

llamados para trasladar a mi cónyuge a algún centro asistencial o - simplemente- coordinar asistencia médica con la localidad de Victoria, el conductor del bus tomó como única determinación detenerse a un costado de la Ruta 5, en el kilómetro 636, a pocos metros de acceso de la comuna de Perquenco, lugar donde sin brindar mayor auxilio ni asistencia se esperó que algún servicio de salud llegara al lugar. Por lo cual alrededor de una hora más tarde llegó personal de carabineros y minutos más tarde una ambulancia del SAMU, la cual prestó los primeros auxilios, procediendo a las maniobras de reanimación, sin que éstos dieran buenos resultados y que en consecuencia con la larga agonía que sufrió mi cónyuge tanto en el bus sin aire acondicionado, sin agua para beber, y sin haber recibido los primeros auxilios o haber agotado las instancias necesarias por parte de la tripulación del bus para ayudar a mi marido, finalmente desencadenaron en su fallecimiento.

Increíblemente y en acto de total desprecio, la tripulación del bus se negó a prestar cualquier otro tipo de ayuda y/o transporte a otro lugar, dejándome prácticamente botada a un costado de la ruta junto al cadáver de mi marido, yéndose del lugar, por lo cual tuve que recurrir a personal de carabineros para que me pudieran asistir, quienes se negaron, esgrimiendo protocolos que le impedían hacer ello, y sin que la ambulancia haya transportado el cuerpo sin vida de mi marido.

Momento más tarde llegó al lugar un vehículo del Servicio Médico Legal, quienes recogieron el cuerpo de mi cónyuge, pero expresaron que por protocolo no podían transportarme, por lo cual me tuve que quedar absolutamente sola en un lugar totalmente desconocido, a altas horas de la noche, con mucho frío y temor, lo que solo pudo ser subsanado a altas horas de la madrugada por personas que pasaron por el lugar y se apiadaron de mí, trasladándome en su vehículo. **EL DERECHO:** Artículo 1, 3, letra d) y e), 12, 23, 26, 50 A, todos de la Ley 19.496; artículo 5 inciso 2° y 6 inciso 2° de la Constitución Política de la República.

A fojas 91, la parte querellada, **SOCIEDAD LA PIRÁMIDE LIMITADA**, solicita el rechazo de la acción, con costas, fundado en que, de los dichos de la actora, su marido empezó a tener un ataque de asma a la 1 de la madrugada en la comuna de Perquenco, Región de la Araucanía y relatando en sus dichos que debido a dicho ataque, empezó a sufrir ahogos y agrega que tanto el chofer como el auxiliar no



PUERTO MONTT, 07 AGO. 2019
CERTIFICO QUE ES FIEL A SU ORIGINAL Y QUE SE
HA TENIDO A LA VISTA EN CAUSA ROL N° 5649-18

MARILÚ SCHNEIDER FIGUERA
SECRETARÍA NOTARIAL
1° JUZGADO DE POLICIA LOCAL

reaccionaron a tiempo de llevarlo a un centro asistencial. Este terrible hecho que trajo la posterior muerte de su cónyuge, no es responsabilidad alguna de su representada, principalmente a que el asma era una condición propia y anterior de la propia víctima al subirse al bus, como también esa enfermedad no fue indicada a los responsables de dicha máquina ya que según la teoría de los actos propios, tanto el occiso como la querellante sabían de su enfermedad crónica, y quien debía ser el primer llamado al cuidado de dicha enfermedad eran éstos, ya que en una enfermedad crónica como el asma, se debió ir preparado para situación de crisis que hubiere podido ocurrir en cualquier lado. Es por esta razón que la empresa representada le es imposible ser garante de una enfermedad tan específica como la sufrida por el occiso, ya que el primer llamado a proteger es uno mismo al saber y conocer la situación que le afectaba. Según las normas internacionales ISO 9001 y siguientes, indican que cada persona debe ser profesional y debe hacer únicamente para lo que está contratado, por lo cual saber de primeros auxilios o de recuperación, tratamiento de asma crónica no está dentro de las obligaciones del chofer y del auxiliar, ya que su obligación principal era trasladarlo de Puerto Montt a Santiago. Además, lo que establece el artículo 3 letra d), es la seguridad en el consumo de bienes y servicios y la protección de la salud del medio ambiente y el deber de evitar los riesgos que pudiere afectarle a los consumidores, lo que se cumple por la empresa ya que el problema de salud era propio del occiso de autos y no fue provocado de ninguna manera en el bus en el cual era transportado ya que según se puede entender es el propio occiso el que sufre ataque de asma y principalmente esto sucedió por no llevar los inhaladores para crisis. Es por estas razones que solicita tenga por contestada querrela y demanda civil y rechazarla en todas sus partes, con costas.

SEXTO: Que, son hechos de la causa, que el día 12 de noviembre de 2017, **Antonio Del Carmen Barrientos Marilicán** y su cónyuge **SILVANA ESTER HIGUERA VILLARROEL** concurren a la oficina de venta de pasajes de la empresa **SOCIEDAD DE TRANSPORTES TEPUAL LTDA**, representado por **Marco Martínez González**, de nombre de fantasía **Buses "El Tepual"**, ubicada al interior del Terminal



PUERTO MONTT, 07 AGO. 2019
 CERTIFICO QUE ES FIEL A SU ORIGINAL Y QUE SE
 HA TENIDO A LA VISTA EN CAUSA ROL N° 544/19

MARILU SCHLIEB HIGUETA
 SECRETARÍA JUDICIAL
 JUZGADO DE PRIMERA INSTANCIA

de Buses de Puerto Montt, comprando dos pasajes con destino a la ciudad de Santiago, para el mismo día a las 20:15 horas, por un valor de \$13.000.- cada uno. Ya rumbo a su destino, alrededor de las 02:00 de la madrugada, a la altura de la comuna de Perquenco, Región de la Araucanía, comenzó a padecer fuerte dolor en el pecho, deteniéndose el bus a un costado de la Ruta 5, en el kilómetro 636, a pocos metros de acceso de la comuna de Perquenco, llegando personal de carabineros y ambulancia del SAMU, la cual prestó los primeros auxilios, procediendo a las maniobras de reanimación, sin que éstos dieran buenos resultados, falleciendo **Antonio Del Carmen Barrientos Marilicán**. Posteriormente llegó al lugar un vehículo del Servicio Médico Legal, quienes recogieron el cuerpo de su cónyuge, siendo posteriormente trasladada ésta a un domicilio particular.

Que, la Litis se centra en determinar si el proveedor, **SOCIEDAD DE TRANSPORTES TEPUAL LTDA**, infraccionó el artículo 23 de la ley del consumidor, ya que en la prestación del servicio, actuando con negligencia, causó menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, del respectivo servicio, lo que se evidencia en el hecho de que el bus debía salir a las 20:15, saliendo a las 22 horas, infraccionando el artículo **12 de la Ley 19.496** ; como asimismo por el hecho de no estar preparada la tripulación para una contingencia de salud, no tienen conocimientos de primeros auxilios, y protocolos claros y efectivos en los cuales se pueda coordinar la asistencia necesario al presentar estas contingencias, pone en riesgo la salud y la integridad de los usuarios al requerir este tipo de servicios de la empresa demandada, lo cual se ve manifiestamente agravado en que la máquina ni siquiera contaba con agua para los pasajeros, ni aire acondicionado que hiciera más grato y respirable el aire que circula en el interior del vehículo, así como controlar las temperaturas que se pueden alcanzar en el habitáculo del transporte. Asimismo, en el trato indigno prestado tanto a la actora, al no acceder a trasladar a su cónyuge a un centro de salud, atenderlo en el suelo al lado de la carretera, dejar tanto el cuerpo del occiso como a su viuda en la intemperie, a altas horas de la noche, con los peligros que ello acarrea, siendo auxiliada por terceros que la trasladan a un domicilio particular.



07 AGO. 2019
PUERTO MONTT.
CERTIFICO QUE ES FIEL A SU ORIGINAL Y QUE SE
HA TENIDO A LA VISTA EN CAUSA ROL N° 50.411-10

MARILU SCHILDEF VIGUERA
SECRETARIA TITULAR
JUZGADO DE PRIMERA INSTANCIA LOCAL

SÉPTIMO: Que, por los antecedentes que obran en autos y la relación dinámica de los hechos, el tribunal ha llegado al convencimiento, en base a la valoración de la prueba conforme a las normas de la sana crítica, que el día 12 de noviembre de 2017, **Antonio Del Carmen Barrientos Marilicán**, de 71 años de edad, y con antecedentes morfológicos de Asma e Hipertensión, y su cónyuge **SILVANA ESTER HIGUERA VILLARROEL**, concurren a la oficina de venta de pasajes de la empresa **SOCIEDAD DE TRANSPORTES TEPUAL LTDA**, representado por **Marco Martínez González**, de nombre de fantasía **Buses "El Tepual"**, ubicada al interior del Terminal de Buses de Puerto Montt, comprando dos pasajes con destino a la ciudad de Santiago, para el mismo día a las 20:15 horas, por un valor de \$13.000.- cada uno. Minutos después de la hora fijada para la salida, tomaron rumbo a su destino, y alrededor de las 02:00 de la madrugada, a la altura de la comuna de Perquenco, Región de la Araucanía, comenzó a padecer fuerte dolor en el pecho, desvaneciéndose, situación que fue alertada por los pasajeros, quienes dieron aviso al chofer del bus, Dileto Patricio Santander Urbina, quien detuvo el bus en un lugar apto en espacio y luz, en el cruce sur de Perpenco, bajando al afectado y tendiéndose en la berma, dando inmediato aviso al SAMU y Carabineros de Chile, quienes indicaron al chofer mantenerse en el lugar. En 5 minutos llega Carabineros y a las 02:20 el personal paramédico, quienes proceden a efectuar reanimación por el lapso de 30 minutos, no logrando que la persona sobreviviera. Don **Antonio Del Carmen Barrientos Marilicán (QEPD)**, había presentado una crisis el día anterior, por el cual debió concurrir a un centro asistencial de la ciudad de Puerto Varas.

Se constituye Policía de Investigaciones a las 04:05, haciendo avanzar el bus unos 20 metros, dejando espacio para la instalación de las carpas e instrumental para desarrollar las primeras diligencias de investigación del sitio del suceso, permaneciendo alrededor de 1 hora, concurriendo a las 04:30 el Servicio Médico Legal, quienes trasladan a sus dependencias al fallecido. Carabineros de Chile y la Policía de Investigaciones entrevistan a la viuda tendientes a ubicar parientes, pudiendo contactar a las 04:00 AM a Lucy Eglantina Bernaldes Rojas, amiga de la familia, quien se domicilia en el Sector Labranza,



PUERTO MONTT, 07 AGO. 2019
CERTIFICO QUE ES FIEL A SU ORIGINAL Y QUE SE HA TENIDO A LA VISTA EN CAUSA ROL N° 5649-10

MARILÚ GONZÁLEZ HIGUERA
SECRETARIO TITULAR
1º JUZGADO DE POLICIA LOCAL

trasladando a la actora hasta su domicilio, llegando como a las 06:00 AM., lugar donde pernocta. A las 05:00 AM, el Fiscal de Turno autorizó al bus a continuar su viaje.

La conducta antes descrita, respecto de la querellada **SOCIEDAD DE TRANSPORTES TEPUAL LTDA**, no constituye una infracción al artículo 23 de la ley 19.496, toda vez que no se vislumbra, en la prestación del servicio, una acción negligente que haya causado menoscabo en el consumidor, debido a fallas o deficiencias en su calidad y seguridad del servicio, ya que los dependientes del proveedor efectuaron todas las acciones necesarias para enfrentar el evento, evitando el aumento de las perniciosas consecuencias naturales de ésta y respetando la dignidad de la actora, como el cuerpo del occiso.

Tampoco el proveedor ha faltado a su deber de prestación de servicio de transporte, consagrado en el artículo 12, ya que ante la situación de tener un percance el bus, se puso a su disposición otro bus, pudiendo realizar el viaje con escaso tiempo de retraso, teniendo en cuenta que el bus ingreso a Osorno y se encontraba en Perquenco a las 2:00 AM, 400 kilómetros de Puerto Montt, con 5 horas como tiempo aproximado de viaje, por lo que el bus debió salir, como máximo, a las 21:30 PM., no apreciándose algún tipo de perjuicio derivado de dicho retraso. En base a lo anterior, la denuncia infraccional será rechazada.

OCTAVO: Que se ha llegado a tal conclusión del análisis racional de los antecedentes que constan en autos, en especial del parte policial de fojas 14 y siguientes donde se señala por Carabineros de Chile haber recibido un llamado radial dando noticia del hecho y del traslado de personal para el efecto; Formulario de Atención Hospitalaria de fojas 19, en que se señala recibir la información a las 02:23 Am, constituirse a las 02:37 y terminar el procedimiento a las 003:20, describiendo la actuación. También el informe científico técnico del sitio del suceso de fojas 28 de la PDI, en que se describe el procedimiento, indicando constituirse a las 04:05. Asimismo, a fojas 32, se describe la entrevista a **SILVIA ESTER HIGUERA VILLARROEL**, en que da cuenta de la patología que sufría el occiso y del hecho de haber sufrido una crisis y concurrido a un centro asistencial el día anterior; declaración de la testigo **Lucy Eglantina Bernales Rojas**, que señala haber recibido varios llamados de los parientes de la actora, Carabineros de Chile y de



PUERTO MONTT, 07 AGO. 2019
CERTIFICO QUE ES FIEL A SU ORIGINAL Y QUE SE
HA TENIDO A LA VISTA EN CAUSA ROL N° 5641-18

MARILU SCHLEEN VIGUERA
SECRETARÍA GENERAL
JUZGADO DE POLICIA LOCAL

Cuenta veinte solo. MB

la Policía de Investigaciones, quienes le solicitaron amparar a la actora, siendo en definitiva trasladada al domicilio de ésta en el Sector Labranza, y; declaración indagatoria de Dileto Patricio Santander Urbina, chofer del bus, quien reafirma las conclusiones ya llegadas y que, en lo fundamental, señala haber llamado a Carabineros, quienes le indicaron el lugar donde detenerse y esperar, recibiendo luego a Carabineros, SAPU, Policía de Investigaciones, Servicio Médico Legal, cooperando con éstos en lo que se le solicitaba, abandonando el lugar como a las 05:00AM, lo que descarta el desamparo en que habría quedado la actora.

Sin perjuicio de lo declarado por **SILVIA ESTER HIGUERA VILLARROEL**, en cuanto a las condiciones deficientes del bus y el trato indigno recibido ante la emergencia, ello se descarta en base a la inexistencia de prueba en ese sentido y por la existencia de prueba que apunta hacia el otro, en cuanto a que la tripulación del bus, dentro de sus facultades, actuó de la manera más diligente y digna que los medios le permitían. Estimamos que las afirmaciones, tanto vertidas en la querrela como por la declaración indagatoria de la actora, se ven influenciadas por el estado de shock en que se encontraba, lo que es ratificado por la declaración de la testigo **Lucy Eglantina Bernaldes Rojas**, quien señala que notó a ésta desorientada y asustada, lo que explicaría el hecho que declara haber sido abandonada y recogida por una señora en la carretera, cuestión descartada por su propia testigo, quien señala haberla recibido en su domicilio por parte de la Policía de Investigaciones, quien la trasladó.

RESPECTO DE LA DEMANDA DE INDEMNIZACIÓN DE PERJUICIOS.

NOVENO: Que, según se ha considerado en la parte infraccional, el Tribunal ha arribado al convencimiento de que la parte denunciada, **SOCIEDAD DE TRANSPORTES TEPUAL LTDA.**, no ha infringido las normas de la ley del Consumidor al tratar la parte infraccional, como tampoco ha incurrido en un incumplimiento contractual, por lo que la demanda de indemnización de perjuicios será desechada.

No se darán lugar a las costas, por haber tenido motivos plausibles para litigar.



PUERTO MONTT,

07 AGO. 2019

CERTIFICO QUE ES FIEL A SU ORIGINAL Y QUE SE HA TENIDO A LA VISTA EN CAUSA ROL N° 5041/19

MARLU SCHUBERT VIGUERA
SECRETARIA TITULAR
1º JUZGADO DE POLICIA LOCAL

Cientos veintinueve / 29

Y visto, además lo prescrito en los artículos 1, 3, 7, 8, 10, 13 y 17 de la ley 18.287, 12, 23 y 24 de la ley 19.496, y las facultades que me confiere la ley 15.231,

SE DECLARA:

PRIMERO: Que, no se dará lugar a las objeciones de documentos de fojas 92, realizada por la denunciada.

SEGUNDO: Que, no se dará lugar a la tacha de testigo de fojas 92, interpuesta por la denunciada.

TERCERO: Que, no ha lugar a la denuncia infraccional de fojas 1, deducida por **SILVANA ESTER HIGUERA VILLARROEL**.

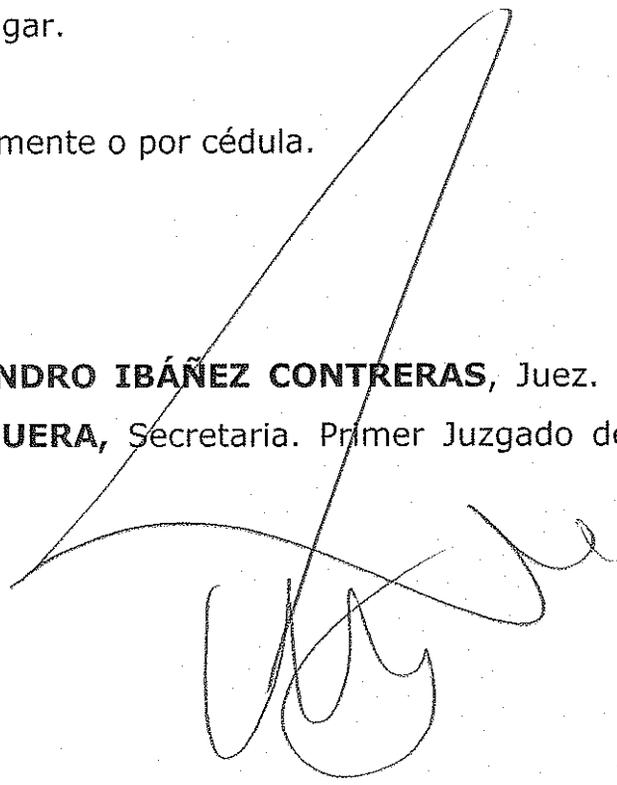
CUARTO: Que, no ha lugar a la demanda civil de indemnización de perjuicios de fojas 1 y siguientes deducida por **SILVANA ESTER HIGUERA VILLARROEL**.

QUINTO: Que, no se condena en costas al actor por haber tenido motivos plausibles para litigar.

Notifíquese personalmente o por cédula.

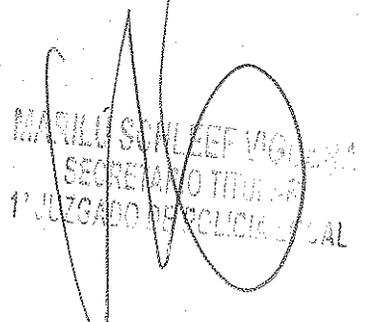
ROL N° 5641-2018.

Pronunciada por **ALEJANDRO IBÁÑEZ CONTRERAS**, Juez. Autoriza **MARILÚ SCHLEEF VIGUERA**, Secretaria. Primer Juzgado de Policía Local de Puerto Montt



07 AGO. 2019

PUERTO MONTT,
CERTIFICO QUE ES FIEL A SU ORIGINAL Y QUE SE
HA TENIDO A LA VISTA EN CAUSA ROL N° 5641-18



MARILÚ SCHLEEF VIGUERA
SECRETARIA NOTARIAL
1º JUZGADO DE POLICIA LOCAL

Puerto Montt, veintitrés de abril de dos mil diecinueve.

Vistos:

Atendida la certificación que antecede y conforme lo dispuesto en el artículo 1º de la Ley N° 20.886, en relación con el artículo 32 de la Ley N° 18.287, se declara desierto el recurso de apelación interpuesto por la parte recurrente en contra de la sentencia de fecha once de diciembre de dos mil dieciocho, escrita a fojas 110 de estos autos.

Regístrese y devuélvase.

RoN°PoliciaLocal-66-2019.