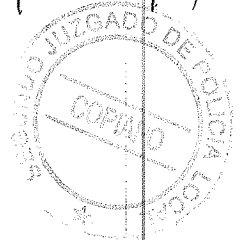


f. cuote p. cuote / 44



Copiapó, primero de febrero de dos mil diecinueve

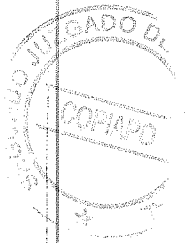
VISTOS Y TENIENDO PRESENTE: 1) Que en lo principal de la presentación de fojas 10 rola querella infraccional presentada por doña **CARLA FERNANDA TAPIA BUGUEÑO**, Cedula de Identidad N° 17.605.864-1 domiciliada en calle Salitrera Rosario N° 2164, población El Palomar, comuna de Copiapó, en contra de la empresa **PULLMAN BUS**, representada por don **LUIS DE LA CRUZ VEGA DE LA FUENTE**, ambos domiciliados en esta ciudad calle Colpí N° 127 por haber vulnerado la Ley 19.496 Sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, específicamente sus artículos 12, 12 A inciso 1° y 3°, 16 letras c) y g); 23 inciso 1° y 50 D, disposiciones legales que reproduce textualmente. Como antecedente previo la querellante narra que el 9 de septiembre de 2018 compró 2 pasajes (Santiago-Copiapó) vía aplicación móvil Pullman Bus para el día 16 de septiembre por un valor de \$56.000 a través de la tarjeta de crédito Visa Falabella para que su hermana y sobrino a objeto que viajaran a Copiapó a pasar las fiestas patrias. Que la compra se efectuó a crédito mediante el pago de tres cuotas iguales mensuales y sucesivas de \$20.336 cada una lo que daba un total a pagar de \$61.008. Que realizada la compra debía llegar a su teléfono móvil un mail con los boletos o tickets y en la aplicación móvil debían constar los tickets respectivos sin que nada de ello ocurriera. Que, de manera precavida una vez efectuada la transacción tomó pantallazos que contenían toda la información respecto de la compra que se había realizado verificando al mismo tiempo, que se había hecho el cargo a la tarjeta de crédito. Que con los antecedentes señalados el día 11 de septiembre concurrió a la agencia de buses de la empresa solicitando una solución al problema, sin embargo le manifestaron que no tenían competencia alguna para solucionar el problema pues eran entidades distintas y que las compras efectuadas vía internet o aplicación móvil debían solucionarse vía telefónica, que ese mismo día se comunicó al call center siendo atendida por doña Consuelo Catalán a quien le explicó la situación y tras una serie de preguntas en relación a la compra le indicó que ésta se llevo a cabo pero de manera defectuosa ya que aún cuando el pago se hizo satisfactoriamente los pasajes no fueron reservados y por lo tanto se vendieron a otros usuarios consecuencia de lo cual los perdió. Que la Sra. Catalán le sugirió que enviara un correo electrónico a la dirección que consigna adjuntando los pantallazos y exponiendo la situación descrita, señalándole que ella mandaría un correo a la misma dirección adjuntando la información solicitada correspondiente a la tarjeta de crédito utilizada para hacer la transacción a objeto de iniciar el proceso de anulación de la compra de los pasajes y junto con ello devolver el valor pagado por éstos. Que el

f. enserate y curro / 45



mismo día recibió vía e mail respuesta al correo enviado indicando que su reclamo había sido recepcionado y que debía esperar el plazo indicado en la respuesta sin embargo nunca le señalaron un plazo determinado para tal efecto. Que luego de esperar unos días y en atención a la falta de respuesta, teniendo en consideración que se aproximaba la fecha programada para el viaje de su hermano y sobrino y considerando la alta demanda de pasajes para dicha época no contó con dinero para efectuar la compra de nuevos pasajes por lo que su hermana y sobrino no pudieron viajar. Que desde ese mismo momento 11 de septiembre ha estado realizando llamadas periódicas al número de call center antes indicado a objeto de conocer el estado en que se encuentra su solicitud careciendo de respuesta satisfactoria señalándosele siempre que la solución al problema llegaría vía e mail ya que telefónicamente no podían dar respuesta. Que la tarjeta de crédito con la que adquirió los pasajes tiene fecha de facturación el 4 de cada mes y como fecha de pago los días 20. Adicionalmente debe tenerse en consideración que pagó el valor de los pasajes en 3 cuotas de \$30.336 cada una, que a la fecha de interposición de la querrela ya ha pagado la primera cuota y que de no haber una pronta solución deberá pagar las dos cuotas restantes pues de lo contrario tendrá problemas con la casa comercial acreedora de la tarjeta de crédito. Refiriéndose al derecho la querellante argumenta que el querellado ha infringido abiertamente el artículo 12 de la ley 19.496 el cual consigna textualmente pues pese a haber seguido todo el procedimiento a través de la aplicación para hacer la compra de los tickets, estos finalmente no le fueron enviados a su correo y tampoco figuraron en la aplicación "mis tickets" aun cuando efectivamente se cargó el monto de la transacción en su tarjeta de crédito. Que se infraccionó el artículo 12 A inciso 1º el cual igualmente cita textualmente, porque el proveedor no envió en ningún momento los tickets adquiridos a través de la aplicación el día 9 de septiembre ya sea a su correo electrónico o en la misma aplicación; que el inciso 3º de la misma disposición se infraccionó ya que de las consideraciones fácticas expuestas se sigue que el querellado no cumplió ninguna de las obligaciones que le impone el mentado artículo ya que nunca le envió confirmación escrita de los pasajes comprados, no garantizando el debido y oportuno conocimiento de los mismos y asimismo no entregó una copia íntegra, clara y legible del contrato celebrado; Que, infringió el artículo 16 letra c) en primer lugar desde el momento que al concurrir una primera vez a la agencia le indicaron que ellos no tenían competencia para solucionar el problema pues eran entidades distintas y que las compras efectuadas vía internet o aplicación móvil y los problemas que eventualmente se generan por ese medio debían solucionarse vía telefónica y en segundo lugar se infringe la norma por cuanto si bien ella

f- cuarenta y seis / 196



realizó los pasos indicados en la aplicación para comprar los boletos, por deficiencias en la misma plataforma web del querellado no se concretó la transacción, no quedando reservados los boletos, siendo posteriormente revendidos a otros usuarios del servicio generándole un evidente perjuicio. Que el artículo 16 g) que consigna se habría infringido por las mismas consideraciones expuestas al referirse a la infracción del mismo artículo letra g) y el artículo 23 Inciso 1º que cita se infringió por el actuar negligente del querellado causándole un menoscabo por fallas o deficiencias en la calidad del servicio, atendido a que aún cuando siguió todos los pasos indicados por la aplicación del proveedor, los tickets no le fueron enviados pese a estar comprados, situación que se produjo únicamente por deficiencias en el procedimiento de compra que tiene el querellado, deficiencias que se mantienen en el tiempo pues hasta el momento de interposición de la querrela la querellada y demandada no le han brindado solución de manera total, efectiva y definitiva, solicitando en razón de lo expuesto se acoja la querrela y se sancione al infractor en la forma establecido en el artículo 24 de la ley 19.496. Por el primer Otrosí del libelo y fundada en los mismos antecedentes de hecho y de derecho en que se sustenta la acción infraccional deduce demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de la empresa **PULLMAN BUS** a quien vuelve a individualizar y pide que ésta sea condenada a pagarle la suma de **\$61.008** a título de **daño emergente** constituido por el valor de los pasajes adquiridos y que nunca llegaron a su poder desde el momento que por un error de la plataforma fueron revendidos, y a título de **daño moral** demanda la suma de **\$2.000.000** por los malos ratos generados, pérdidas de tiempo e inoperancia en resolver el problema el cual a la fecha se encuentra pendiente y la imposibilidad de compartir con su hermana y sobrino por hechos ajenos a su voluntad y que son causa directa de la negligencia de la demandada, solicitando que las sumas demandadas le sean pagadas con reajustes, intereses y costas de la causa. Por el Segundo Otrosí acompaña documentos consistentes en: **a)** Comprobante de venta tarjeta de crédito Falabella Visa emitida el 5 de octubre de 2018; **b)** 2 copias de pantallazos a aplicación móvil de Pullman Bus donde consta la transacción; **c)** Correos electrónicos enviados a callcenter@pullmanbus.cl solicitando pronta solución al problema descrito en la querrela; **d)** Certificado de residencia y, **e)** certificados de nacimiento de ella, de su hermana y de su sobrino, documentos que se agrega a la causa de fojas 1 a fojas 9; Por el tercer otrosí, solicita designación de receptor ad.hoc y por el cuarto otrosí, designa abogado patrocinante y confiere poder a don **EDUARDO ALFREDO VALLEJO TABALI**. **2)** A fojas 19 se resuelven las peticiones contenidas en el libelo de fojas 10, teniéndose por acogidas a tramitación las acciones contenidas en lo principal

f. cuarenta y cuatro / 44



y primer otrosí; al segundo otrosí se tienen por acompañados con citación los documentos salvo los que emanan de la contraparte que se tiene por acompañados bajo el apercibimiento del artículo 346 N° 3 del código de procedimiento civil; Al tercer otrosí, se designa receptor ad.hoc y al Cuarto Otrosí se tiene presente la designación de abogado patrocinante y el poder conferido. 3) A fojas 23 atestado receptorial dando cuenta de haberse notificado el representante de la querellada y demandada por cedula. 4) A fojas 24 el apoderado de la querellante y demandante acompaña lista de testigos, teniéndose por acompañada mediante resolución dictada a fojas 25. 5) A fojas 31 se lleva a efecto la audiencia decretada con la asistencia de la parte querellante y demandante **CARLA TAPIA BUGUEÑO** asistida por su abogado y apoderado **EDUARDO VALLEJO TABALI**, y de doña **TANIA ALCOTA SEGOVIA**, quien solicita actuar como agente oficiosa de la querellada y demandada, petición que es acogida por el tribunal ordenándose ratificar todo lo actuado dentro de tercero día a contar de la fecha de la audiencia bajo apercibimiento de tenerse por no efectuadas las actuaciones que realice la agente oficiosa. La parte querellante y demandante ratifica las acciones contenidas en lo principal y primer otrosí del libelo de fojas 10 y pide se dé lugar a ellas con costas. La agente oficiosa presenta minuta escrita de contestación la que se tiene como parte integrante de la audiencia agregándose a fojas 26 y siguientes. En lo principal contesta querella y en el otrosí, contestada demanda, teniendo el tribunal por contestada la querella y la demanda. Llamadas las partes a conciliación ésta se produce en los términos consignados en el acta otorgándose las partes el más completo, absoluto y total finiquito, aprobando el tribunal el avenimiento dándole el carácter de sentencia ejecutoriada para todos los fines legales. A objeto de resolver lo infraccional se recibe la causa a prueba y se fija el punto esencial, pertinente y controvertido. Como prueba documental la querellante y demandante ratifica los documentos agregadas de fojas 1 a fojas 9 e individualizados en el segundo otrosí del libelo de fojas 10. La parte querellada y demandada no rinde prueba documental y ninguna de las partes rinde prueba testimonial. 6) A fojas 33 el abogado **FRANCISCO LOPEZ LABARCA**, actuando por la querellada y demandada efectúa una presentación, en lo principal acredita personería para actuar por **PULLMAN BUS** mediante mandato que acompaña con citación, agregándose a la causa de fojas 34 a fojas 35. Por el primer otrosí, ratifica todo lo obrado por el agente oficioso y por el segundo otrosí asume el patrocinio en la causa confiriendo poder a la habilitada de derecho doña **TANIA ALCOTA SEGOVIA**, siendo resuelta la presentación por resolución dictada a fojas 36, teniéndose por acompañado el documento con citación, por ratificado todo lo obrado por la agente oficiosa y presente el



poder conferido. **7)** A fojas 39 la querellada acompaña cheque cumpliendo con el avenimiento acordado, el que es entregado al apoderado de la querellante como consta a fojas 41. **8)** A fojas 42 se certifica por la Sra. Secretaria del Tribunal respecto de la inexistencia de diligencias pendientes en la causa. **9)** A fojas 43, quedan los autos para fallo.

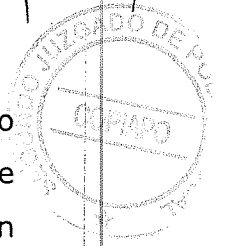
I.- EN CUANTO A LA PARTE INFRACCIONAL:

PRIMERO: Que, en lo principal del libelo de fojas 10 doña **CARLA FERNANDA TAPIA BUGUEÑO**, deduce querella infraccional en contra de la empresa **PULLMAN BUS** representada en esta ciudad por don **LUIS DE LA CRUZ VEGA DE LA FUENTE** por haber incurrido la querellada en actuaciones que constituirían abierta infracción a los artículos 12, 12 A inciso 1º y 3º, 16 c) y g) y 23 todos de la ley 19.496. Funda su pretensión en las razones de hecho y derecho referidas en lo expositivo de esta sentencia y que se tiene por reproducidos para todos los efectos legales, solicitando se condene a la infractora a una multa de conformidad a lo dispuesto en el artículo 24 de la ley mencionada.

SEGUNDO: Que, al efectuar la parte querellada sus descargos en lo principal de la minuta agregada a la causa a fojas 26 y siguientes se limita a señalar "*que solicita el rechazo de la acción infraccional por los argumentos que pasa a exponer*" (sic) sin embargo no los consigna, indicando más adelante que su parte se estará a lo que en definitiva resuelva el tribunal.

TERCERO: Que, el querellante para los efectos de acreditar su pretensión acompañó de fojas 1 a fojas 8 los siguientes documentos: **a)** A fojas 1 Comprobante de venta con tarjeta de crédito CMR Falabella Visa emitida el 05 de octubre de 2018 constando de dicho documento haberse efectuado con fecha 9 de septiembre de 2018 a Empresa Pullman Bus una compra pagadera en tres cuotas de \$20.336 cada una siendo el total a pagar la suma de \$61.008; **b)** dos copias de pantallazos que da cuenta de la transacción a que se refiere la denuncia por doña Carla Tapia Bugueño el 9 de septiembre de 2018; **c)** A fojas 4 correo electrónico enviado por doña **CARLA TAPIA BUGUEÑO** a callcentar@pullmanbus.cl con fecha 11 de septiembre de 2018 señalándole que el día domingo 9 de septiembre realizó una compra de dos pasajes por medio de la aplicación móvil de Pullman Bus, que sin embargo la transacción se llevó a cabo pero no llegó a su correo electrónico ningún comprobante de la venta ni el envió del código correspondiente para poder hacer el retiro de los pasajes en la agencia, solicitando una pronta respuesta

f - cuote marzo/19



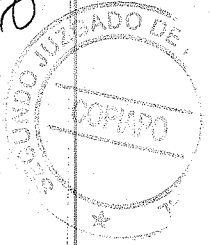
ya que los pasajes estaban agendados para el próximo domingo adjuntando pantallazos que son los mismos agregados a fojas 3 y 4 de autos donde consta que la transacción se efectuó e incluso se hizo el descuento efectivo en su tarjeta de crédito. **d)** A fojas 5 respuesta del callcenter@pullmanbus.cl de fecha 11 de septiembre de 2019 señalando haber recibido el correo y estar verificando el caso de la querellante, pidiéndole esperar plazo indicado -el que no se menciona- para su respuesta. **e)** A fojas 5 correo electrónico remitido por Carla Tapla Bugueño a callcenter@pullmanbus.cl con fecha 14 de septiembre mediante el cual indica que ha transcurrido un tiempo suficiente desde que efectuó el reclamo por el cobro indebido por concepto de unos pasajes que en definitiva no obtuvo, solicitando un pronunciamiento y la devolución del total del dinero ya que en caso contrario se verá forzada a judicializar la situación.

CUARTO: Que, la parte querellada no rindió prueba

QUINTO: Que, del merito de los elementos probatorios referidos en el considerando tercero, especialmente de la lectura de la documental agregada de fojas 1 a fojas 5 se encuentra acreditada la relación de consumo; igualmente se acreditó que la denunciada adquirió vía aplicación móvil de Pullman Bus el día 9 de septiembre dos pasajes destino Santiago - Copiapó para el 16 de septiembre de 2018 a través de su tarjeta de crédito Visa Falabella pagando la suma de \$61.008 mediante tres cuotas iguales y sucesivas de \$20.336. Que, por razones internas de la empresa si bien el pago se efectuó satisfactoriamente por parte de la querellante los pasajes no fueron reservados por la empresa, por lo mismo no se envió a su correo electrónico el comprobante correspondiente ni el código que le permitiría retirar los pasajes en la agencia y ante su insistencia en que le brindaran una solución no solo no lo hicieron sino que tampoco le devolvieron el dinero pagado por un producto que no llegó a su poder.

SEXTO: Que, conforme lo señalado, los antecedentes analizados de acuerdo a la sana crítica tal como lo ordena el artículo 14 de la ley 18.287, el tribunal llega a la convicción que la querellada **PULLMAN BUS** incurrió en la situación prevista en los artículos 12 y 23 de la ley 19.496 al haber actuado negligentemente al no entregar el producto adquirido al comprador o arbitrando las medidas tendientes a resolver el problema que ocasionó ya sea mediante la entrega de otros pasajes o ante la imposibilidad de hacerlo, devolviendo el dinero pagado, razón por la cual corresponde que la querrela sea acogida y se sancione al infractor.

de cuente / 50



SEPTIMO: Que el resto de la prueba rendida en nada logra alterar la conclusión a la cual se arribó.

II. EN CUANTO A LA DEMANDA CIVIL.

OCTAVO: Que, habiendo arribado las partes a una conciliación en cuanto a la demanda civil, el tribunal no se pronunciará respecto de ella.

Por estas consideraciones y de acuerdo a lo dispuesto en los artículos 12; 23; 24; 50 y 51 de la Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, y 14 de la ley 18.287

SE RESUELVE:

1° Que **SE ACOGE** la querrela infraccional interpuesta en lo principal de fojas 10 por doña **CARLA FERNANDA TAPIA BUGUEÑO** y en consecuencia se **CONDENA** a la querrellada **PULLMAN BUS**, representada por don **LUIS DE LA CRUS VEGA DE LA FUENTE** al pago de una multa de **DOS UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES** según el valor de la Unidad Tributaria Mensual a la fecha efectiva del pago por haber incurrido en las infracciones a que se refieren los artículos 12 y 23 de la ley 19.496. Si no pagare la multa impuesta dentro del plazo de cinco días hábiles a contar de la fecha de notificación de la sentencia, sufrirá el representante legal de la condenada o quien lo subroge o reemplace en sus funciones por vida de sustitución o apremio **DIEZ NOCHES** de reclusión que se contarán desde su ingreso al recinto penitenciario.

2° Que, cada parte pagará sus costas.

Notifíquese.

Rol N° 8135 / 2018.

Resolvió dona Mónica Calcutta Stormenzan, Juez Titular del Segundo Juzgado de Policía Local. Autoriza dona María José Hurtado Kteishat, Secretaria Abogado.