

Antofagasta, siete de junio de dos mil diecinueve.



VISTOS:

1.- Que, a fojas cinco y siguientes, comparece don RONALD JESUS SALAS PUMACAIJA, cédula de identidad para extranjeros N° 24.002.760-7, domiciliado en calle Juan Ferra N° 7225, de esta ciudad, quien deduce denuncia infraccional en contra del proveedor "EMPRESA DE TRANSPORTES RURALES LIMITADA" o "TURBUS", representado para estos efectos por la administradora del local o jefe de oficina doña BIANCA RIVEROS, cuya profesión u oficio ignora, ambos con domicilio en Avenida Pedro Aguirre Cerda N° 5570, oficina 18, Antofagasta, por infringir la Ley N° 19.496 conforme a los antecedentes de hecho y fundamentos de derecho que expone. Expresa que el día 9 de enero de 2019 tenía cuatro pasajes para viajar con su familia a Arica, cuyo horario de salida era a las 21,31 horas en los asientos 33, 34, 35 y 36, por los que pagó la suma de \$52.200.-, y llegado el día y hora del viaje se dieron cuenta que el bus no se encontraba en muy buen estado, por lo que debieron ingresar por el acceso que usa el auxiliar del bus y no por la puerta destinada a los pasajeros la que no abría correctamente. Agrega que cuando ya estaban arriba de la máquina, el chofer les indicó que debían abandonarla pues la llevarían al taller para su reparación, por lo que se dirigió a la oficina de la empresa ubicada al interior del terminal de buses para exigir una solución a su viaje, lo que obtuvo de la manera que indica, y al regresar al andén comprobó que el bus se había ido con sus equipajes en el interior impidiéndoles abordar un nuevo bus ya que este vehículo regresó pasada la medianoche, debiendo esperar para retirar el equipaje y devolverse a su domicilio para viajar otro día. Manifiesta que con fecha 10 de enero efectuó un reclamo en el SERNAC, el que fue respondido por el proveedor el 23 de ese mismo mes en los términos que reproduce, ofreciendo una solución que no lo dejó conforme, por lo que considerando que los hechos expuestos configuran una infracción a los artículos 3° letras d) y e), 12 y 23 de la Ley N° 19.496, los que transcribe, interpone esta denuncia infraccional solicitando que, en definitiva, se condene al infractor al máximo de las multas establecidas en la Ley N° 19.496, con costas. En el primer otrosí de su presentación, el compareciente interpone demanda civil de indemnización de perjuicios en contra del proveedor señalado en lo principal de este escrito, representado en la forma antes indicada, y en mérito a los fundamentos de hecho y de derecho que expresa, solicita que en definitiva se condene al demandado al pago de las sumas de \$55.850.- por concepto del daño material experimentado como consecuencia de los hechos que indica, y \$500.000.- por daño moral, correspondiente a la preocupación y molestias por la situación de total incertidumbre que los afectó a él y a su familia, como consecuencia de las infracciones y los incumplimientos del proveedor demandado, sumas que solicita se paguen con los reajustes e intereses que estas cantidades devenguen, con costas de la causa.

2.- Que, a fojas dieciséis, rola comparendo de prueba decretado en autos con la asistencia del denunciante y demandante civil, don Ronald Jesús Salas Pumacaija, y en rebeldía del proveedor

denunciado y demandado civil "Tur Bus", ya individualizados en autos. El denunciante y demandante civil ratifica la denuncia y demanda interpuestas a fojas 5 y siguientes de autos, solicitando sean acogidas en todas sus partes, con costas. El tribunal tiene por contestadas la denuncia y demanda civil de autos en rebeldía del proveedor denunciado y demandado. Llamadas las partes a una conciliación, ésta no se produce por la rebeldía del denunciado y demandado. Recibida a prueba la causa, el denunciante y demandante civil ratifica los documentos acompañados en el segundo otrosí de su libelo de fojas 5 y siguientes, los que rolan de fojas 1 a 4, con citación.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

En cuanto a lo contravencional:

Primero: Que, a fojas 5 y siguientes de autos, don RONALD JESUS SALAS PUMACAIJA, ya individualizado, dedujo denuncia infraccional en contra del proveedor "EMPRESA DE TRANSPORTES RURALES LIMITADA" y/o "TURBUS", representado para estos efectos por doña BIANCA RIVEROS, también individualizados, fundado en que para el día 9 de enero de 2019 tenía cuatro pasajes para viajar con su familia a la ciudad de Arica, estando fijada la salida para las 21,31 horas en los asientos 33, 34, 35 y 36, por los que había pagado la suma de \$52.200.-, y el día del viaje se percataron que el bus no se encontraba en muy buen estado debiendo ingresar a él por el acceso que utiliza el auxiliar de la máquina, ya que la puerta de ingreso destinada a los pasajeros no se abría correctamente, y estando ya arriba del vehículo el chofer les indicó que debían descender pues lo llevarían al taller para su reparación, por lo que se dirigió a la oficina del proveedor denunciado en busca de una solución para su viaje la que se le dio en los términos que indica, pero al regresar al andén comprobó que el bus se había ido con sus equipajes en el interior por lo que no pudieron abordar un nuevo bus, pues esta máquina regresó al terminal pasada la medianoche oportunidad en que retiraron el equipaje para regresar a su domicilio y viajar otro día, hechos que puso en conocimiento del SERNAC el 10 de enero, recibiendo una respuesta insatisfactoria del proveedor el 23 del mismo mes, por lo que considerando que estos hechos tipifican infracciones a los artículos 3° letras d) y e), 12 y 23 de la Ley N° 19.496, deduce la presente denuncia en contra del proveedor señalado.

Segundo: Que, a fojas 16, en el comparendo de prueba el tribunal tuvo por evacuado el traslado conferido en rebeldía del proveedor denunciado.

Tercero: Que, con el mérito de los documentos acompañados de fojas 1 a 4, no objetados, y comparendo de prueba de fojas 16, se encuentra acreditado en autos que el denunciante Salas Pumacaija adquirió al proveedor denunciado cuatro pasajes para viajar en bus el día 9 de enero de 2019 desde Antofagasta a Arica, siendo el horario de salida las 21,31 horas asignándosele los asientos 33, 34, 35 y 36, compra por la que pagó la suma de \$52.200.-, pero habiendo ingresado al bus para iniciar el viaje el chofer los hizo descender pues iban a llevar la máquina al taller para

hacerle una reparación, oportunidad en que el actor se dirigió al local que el proveedor denunciado tiene en el terminal de buses para obtener una solución a esta situación, la que se le proporcionó de la manera que indica, pero al regresar al andén comprobó que el bus se había ido con sus equipajes, lo que les impidió viajar en otro bus a su destino puesto que la máquina original regresó pasada la medianoche.

Cuarto: Que, con los antecedentes reunidos en autos, todos ellos apreciados de acuerdo a las reglas de la sana crítica y que constituyen, a lo menos, presunciones graves y concordantes, se concluye que los hechos denunciados en autos constituyen una infracción a lo dispuesto en los artículos 12 y 23 de la Ley N° 19.496, el primero de los cuales señala que “todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio”, ya que éste no dio cumplimiento al contrato de transporte celebrado con el denunciante por motivos operacionales de su responsabilidad, y el segundo establece que “comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que, en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad del respectivo bien o servicio”, lo que se produjo efectivamente en este caso al no haber proporcionado al actor el servicio de transporte contratado debido a una deficiencia en la prestación del servicio de la manera que antes se ha indicado, lo que impidió al actor y su familia viajar a su destino el día que correspondía por hechos imputables al proveedor y/ o sus dependientes, sin que recibiera una compensación justa y adecuada por esta deficiente prestación.

Quinto: Que, de conformidad con lo expuesto precedentemente este tribunal concluye que los hechos anteriormente analizados son constitutivos de infracción a lo dispuesto en los artículos 12 y 23 de la Ley N° 19.496, toda vez que el denunciado incumplió lo ofrecido en el contrato de transporte al no trasladar al actor y su familia a Arica en el horario y día convenido debido al mal estado de la máquina que debía hacer dicho viaje, sin que le dieran una solución oportuna para remediar esta situación irregular de la que eran responsables el proveedor y/o sus dependientes, causando un menoscabo al actor.

En cuanto a lo patrimonial:

Sexto: Que, don RONAL JESUS SALAS PUMACAIJA, ya individualizado, interpuso en el primer otrosí de su escrito de fojas 5 y siguientes, demanda civil de indemnización de perjuicios en contra del proveedor “EMPRESA DE TRANSPORTES RURALES LIMITADA” y/o “TURBUS”, representado para estos efectos por doña BIANCA RIVEROS, también individualizados, solicitando que en mérito a los fundamentos de hecho y de derecho esgrimidos se le condene al pago de las sumas de \$55.850.- por concepto de daño material, y \$500.000.- por daño moral, correspondiente a los daños y perjuicios sufridos por éste y que señala en su libelo, sumas que pide se paguen con los reajustes e intereses que ellas devenguen, con costas.

Séptimo: Que, a fojas 16, en el comparendo de prueba el tribunal tuvo por evacuado el traslado conferido de la demanda civil en rebeldía del proveedor demandado.

Octavo: Que, atendido el mérito de autos, lo expuesto en los considerandos que anteceden, y habiéndose tenido por tipificadas las infracciones a la Ley N° 19.496 antes señaladas, procede acoger la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta por don Ronald Jesús Salas Pumacajia, y se condena al proveedor demandado a pagar al actor la suma de \$52.200.- por concepto de daño material, correspondiente al valor que el demandante pagó por los pasajes adquiridos al proveedor para viajar a Arica el 9 de enero de 2019, y que no pudo utilizar por las razones antes expuestas, y la suma de \$200.000.- por daño moral, correspondiente a las evidentes molestias y frustración que le debe haber ocasionado a este consumidor la conducta infraccional del proveedor denunciado y demandado, y la falta de profesionalidad demostrada en este caso por el proveedor y/o sus dependientes al no haber prestado el servicio de transporte convenido, ni haber proporcionado al pasajero una solución razonable a la situación originada por su exclusiva responsabilidad.

Y visto, además, lo dispuesto en los artículos 1°, 2°, 13 letra a), 14 letra B), 50 y siguientes de la Ley N° 15.231, artículos 1°, 7, 8, 9, 11, 14, 17, 18, 22, y 27 de la Ley N° 18.287, artículos 1°, 2°, 3° letra e), 12, 23, 24, 50 y siguientes de la Ley N° 19.496, y disposiciones invocadas,

SE DECLARA:

- 1.- Que, se **CONDENA al proveedor** “EMPRESA DE TRANSPORTES RURALES LIMITADA” y/o “TURBUS”, representado para estos efectos por doña BIANCA RIVEROS, ya individualizados, al pago de una **MULTA de DOS UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES** por su responsabilidad en los hechos indicados en la denuncia de fojas 5 y siguientes de autos, los que son constitutivos de infracción a los artículos 12 y 23 de la Ley N° 19.496, en la forma que se ha expresado en el cuerpo de esta sentencia.
- 2.- Si el infractor no acreditare el pago de la multa en la **Tesorería de la Municipalidad de Antofagasta** en el plazo de cinco días de notificado de esta sentencia, el tribunal decretará, por vía de sustitución y apremio, alguna de las medidas contempladas en el artículo 23 de la Ley N° 18.287.
- 3.- Que, se **ACOGE** la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta a fojas 5 y siguientes por don RONALD JESUS SALAS PUMACAIJA, ya individualizado, y se condena al proveedor “EMPRESA DE TRANSPORTES RURALES LIMITADA” y/o “TURBUS”, representado para estos efectos por doña BIANCA RIVEROS, también individualizados, a pagar al actor las sumas de \$52.200.- por concepto de daño material, y \$200.000.- por concepto de daño moral, como indemnización por los perjuicios causados a éste como consecuencia de las infracciones antes indicadas, la primera de las cuales se reajustará en la misma proporción en que varíe el Índice de Precios al Consumidor entre la fecha de interposición de la demanda y la de su

ulu

22

entero y efectivo pago, lo que se determinará en la etapa de ejecución de la sentencia, de conformidad a lo expresado en los considerandos de esta sentencia que anteceden.

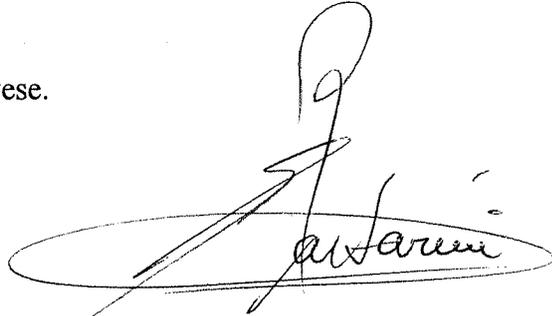
4.- Que, se acoge la petición formulada por el demandante civil en el sentido que la suma determinada por daño material, debidamente reajustada, y la fijada por daño moral, devengarán intereses corrientes que se calcularán a contar de la fecha en que esta sentencia quede ejecutoriada y hasta la de su entero y efectivo pago.

5.- Que, se condena en costas a la parte demandada civil por haber sido totalmente vencida.

6.- Dése cumplimiento, en su oportunidad, a lo dispuesto en el artículo 58 bis de la Ley N° 19.496.

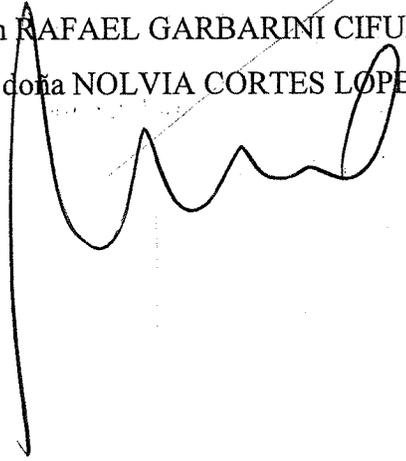
Anótese, notifíquese y archívese.

Rol N° 2.321/2019.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Rafarini', enclosed within a hand-drawn oval. The signature is written in a cursive style.

Dictada por don RAFAEL GARBARINI CIFUENTES, Juez Titular.

Autorizada por doña NOLVIA CORTES LOPEZ, Secretaria Subrogante.

A large, stylized handwritten signature in black ink, consisting of several loops and a long vertical stroke extending downwards.