

Antofagasta, diecisiete de octubre de dos mil diecinueve.

VISTOS:

1.- Que, a fojas once y siguientes, comparece doña PATRICIA CLEMENTINA CORTES BAEZA, chilena, cédula de identidad N° 9.776.455-7, y don MAXIMILIANO MOLINA CORTES, chileno, cédula de identidad N° 19.445.236-5, ambos domiciliados en Avenida Pedro Aguirre Cerda N° 5346, Antofagasta, quienes deducen denuncia infraccional en contra del proveedor "CIKTUR", representado para efectos del artículo 50 C inciso tercero y 50 D de la Ley N° 19.496, por el o la administradora del local o jefe de oficina don CRISTIAN SALFATE CEPEDA, cuya profesión u oficio ignora, ambos con domicilio en Avenida Pedro Aguirre Cerda N° 5750, Antofagasta, por infringir la Ley N° 19.496 conforme a los antecedentes de hecho y de derecho que exponen. Expresan que el 29 de enero de 2019 a las 20,30 horas, aproximadamente, se embarcaron en un bus del proveedor denunciado en la ciudad de Santiago con destino a la ciudad de Antofagasta, vehículo que realizó su viaje normalmente hasta la Región de Coquimbo, deteniéndose abruptamente en un lugar de la carretera, oportunidad en que el auxiliar del bus se acercó a los pasajeros para comunicarles que el vehículo tenía un desperfecto técnico, por lo que debían bajarse de éste y abordar uno de reemplazo que venía en camino. Expresan que el motivo del viaje a Santiago fue por una consulta médica por los síntomas que aquejaban a la demandante, donde le indicaron que padecía de una estenosis foraminal, indicándosele el tratamiento necesario para dicha enfermedad y, en consecuencia, su condición para viajar era extremadamente delicada pues se comprometía su columna y la pierna derecha, por lo que se aseguraron de elegir el asiento más confortable o cómodo posible para viajar, haciéndolo en un bus cama. Manifiestan que cuando se les informó del desperfecto de la máquina se acercaron al auxiliar con la intención de consultar el motivo de la situación recibiendo la respuesta que indica, y al llegar la máquina de reemplazo y preguntar qué tipo de bus era no se les dio una respuesta concreta, limitándose a decirles que si querían esperar el otro bus tendrían que hacerlo solos en medio del camino, y al comenzar a embarcarse solicitaron a uno de los empleados si era posible viajar en el primer piso del bus de reemplazo pues la actora no podía subir escaleras, ignorándola completamente a pesar de haberles dado a conocer su estado de salud, por lo que se vio obligada a subir con mucha dificultad la escalera del bus comprobando que los asientos de éste eran semicamas, lo que le significó viajar muy incómoda y con mucho dolor lumbar. A consecuencia de lo antes relatado, el 31 de enero de 2019 se acercaron al SERNAC a interponer un reclamo, recibiendo la respuesta que transcriben, la que les pareció inaudita e insuficiente para cubrir el daño causado, 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 transcriben, interponen 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, los comparecientes interponen 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 expresan, solicitan que en definitiva se condene al demandado al pago de las sumas de \$70.000.- por concepto del daño material experimentado como consecuencia de los hechos que indican, y \$500.000.- por daño moral para cada uno de los actores, correspondiente a las molestias, impotencia y frustración por la situación experimentada, y el trato descortés y poco considerado recibido de los dependientes del proveedor demandado, sumas que solicitan se paguen con los reajustes e intereses que estas cantidades devenguen, con costas de la causa.

2.- Que, a fojas sesenta y uno y siguientes, rola comparendo de prueba decretado en autos con la asistencia de los denunciantes y demandantes civiles, doña Patricia Clementina Cortés Baeza y don Maximiliano Molina Cortés, y de la apoderada del proveedor denunciado y demandado, abogada doña Paula Riveros Valencia, ya individualizados en autos. Los denunciantes y demandantes civiles ratifican la denuncia y demanda interpuestas a fojas 11 y siguientes de autos, solicitando sean acogidas en todas sus partes, con costas. La apoderada del proveedor denunciado y demandado evacua el traslado conferido mediante minuta escrita, la que solicita se tenga como parte integrante de esta audiencia, y pide el rechazo de ambas acciones en todas y cada una de sus partes, con costas. Llamadas las partes a una conciliación, ésta no se produce. Recibida a prueba la causa, los denunciantes y demandantes civiles ratifican los documentos acompañados en el segundo otrosí de su libelo de fojas 11 y siguientes, los que rolan de fojas 1 a 10, con citación, y hacen comparecer a estrados a la testigo doña JAVIERA PATRICIA MOLINA CORTES, chilena, soltera, administradora de empresas, cédula de identidad N° 17.132.501-3, domiciliada en Avenida Pedro Aguirre Cerda N° 5346, quien sin tacha, legalmente examinada y que da razón de sus dichos, declara que es testigo de oídas de lo sucedido a los actores en su viaje en un bus de la empresa Ciktur desde Santiago a Antofagasta, luego de una intervención realizada a su madre en la que le habían inyectado unos medicamentos por las molestias en sus piernas, y a mitad de camino les solicitaron bajarse del bus pues había quedado en pana y no podía seguir circulando, y a su solicitud de que ubicaran a la actora en un bus de las mismas características de aquel en que venían, que era un bus cama, les dijeron que no se podía y los acomodaron en un bus semicama, que era el que había enviado la empresa para trasladar a los pasajeros a su destino final, y si no se subían tendrían que quedarse en el camino, por lo que debieron embarcarse viajando su madre con todas las incomodidades que relata, y al llegar a Antofagasta su

fo

madre presentaba las mismas molestias que tenía al irse a Santiago, las que persistieron después del viaje. Contrainterrogada, la deponente expresa que el bus de reemplazo llegó prontamente al sitio del incidente. La apoderada del proveedor denunciado y demandado ratifica, mediante la minuta escrita de fojas 30, la documentación que se acompaña en este acto en parte de prueba, con citación. La parte denunciante y demandante objeta la prueba documental signada con el N° 5 que indica, ya que no se condice con lo ocurrido en la práctica.

3.- Que, a fojas sesenta y cuatro, la apoderada del proveedor denunciado y demandado evacua el traslado de la objeción de documento deducida por la contraria, solicitando su rechazo en mérito a los argumentos que expone.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

En cuanto a la objeción de documentos:

Primero: Que, a fojas 63, en el comparendo de prueba la parte denunciante y demandante objetó los documentos acompañados con el N° 5 en la minuta presentada por la contraria, por no condecirse éstos con lo que efectivamente ocurrió en la práctica, ya que en las listas de chequeos de buses se indica que todos los documentos y accesorios de las máquinas están conformes, por lo que no se explica por qué entonces el bus sufrió un desperfecto durante el viaje que le impidió cumplir su itinerario y llegar a destino.

Segundo: Que, a fojas 64 y 65, la apoderada del proveedor denunciado y demandado evacuó el traslado de la objeción de documentos deducida por la contraria, solicitando su rechazo por las razones de hecho y legales que indica.

Tercero: Que, atendido el mérito de autos y lo expuesto por las partes, el tribunal rechazará la objeción de documentos deducida por la parte denunciante y demandante civil por carecer de fundamentos de hecho y de derecho.

En cuanto a lo contravencional:

Cuarto: Que, a fojas 11 y siguientes de autos, doña PATRICIA CLEMENTINA CORTES BAEZA y don MAXIMILIANO MOLINA CORTES, ya individualizados, dedujeron denuncia infraccional en contra del proveedor "TRANSPORTES GASPAS CIKUTOVIC GODOY E.I.R.L." y/o "BUSES CIKTUR E.I.R.L.", representado para estos efectos por don CRISTIAN SALFATE CEPEDA, también individualizados, fundados en que el día 29 de enero de 2019 a eso de las 20,30 horas, se embarcaron en Santiago en un bus del proveedor denunciado con destino a Antofagasta, el cual se desplazó sin problemas hasta la Región de Coquimbo donde se detuvo abruptamente en la carretera debido a

una falla mecánica, y el auxiliar del móvil les informó que ante el problema de funcionamiento que afectó a la máquina deberían descender de él para abordar uno de reemplazo que ya venía en camino, y al llegar éste al lugar en que se encontraba detenido el bus, los actores consultaron que tipo de bus era no recibiendo una respuesta concreta, limitándose el personal a decirles que si querían esperar otro bus deberían hacerlo solos en el camino, por lo que debieron embarcarse en el vehículo que llegó el que sólo era semicama, debiendo subir al segundo piso a pesar de haber hecho presente a la tripulación las condiciones de salud en que viajaba la actora, sin recibir ningún apoyo ni solución a su petición, hechos que pusieron en conocimiento del SERNAC el 31 de enero de 2019, recibiendo una respuesta inaudita e insatisfactoria del proveedor, 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, deducen la presente denuncia en contra del proveedor señalado.

Quinto: Que, a fojas 27 y siguientes, en el comparendo de prueba la apoderada del proveedor denunciado contestó la denuncia mediante minuta escrita, solicitando el rechazo de la misma en todas sus partes, con costas, en mérito a las argumentaciones de hecho y de derecho que esgrime.

Sexto: Que, con el mérito de los documentos acompañados de fojas 1 a 10, y 48 a 60, y comparendo de prueba de fojas 61 y siguientes, se encuentra acreditado en autos que los denunciados Cortés Baeza y Molina Cortés se embarcaron el día 29 de enero de 2019 en un bus del proveedor denunciado para viajar desde Santiago a Antofagasta, vehículo que tenía la característica de ser un bus cama el que fue elegido por los actores atendidas las condiciones de salud de la denunciante Cortés Baeza, pasajes cuyo valor fue de \$35.000.- cada uno, pero habiendo llegado el bus a la Región de Coquimbo sorpresivamente se detuvo en la carretera a eso de las 04,30 horas del día 30 de enero, siendo informados los pasajeros que éste había sufrido un desperfecto y que deberían hacer abandono del mismo para abordar uno de reemplazo que venía en camino, y pese a todas las conversaciones que la actora mantuvo con el personal del bus planteando su situación de salud complicada, y consultando si el nuevo bus también tendría la característica de ser cama, no obtuvo ninguna respuesta satisfactoria y, en definitiva, debió embarcar en un bus semi cama que era el de reemplazo, asignándoseles ambos asientos en el segundo piso, todo lo cual causó una serie de molestias e incomodidades a la actora y su acompañante atendida su condición física desmedrada y el mal trato recibido de parte del personal del proveedor denunciado,

Séptimo: 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

12

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 los denunciados al haber quedado en pana el vehículo en que éstos iniciaron su viaje, siendo reemplazado por otro con características de comodidad inferiores al primero, cuestiones que son de responsabilidad exclusiva del proveedor, 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 a los actores 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 a los actores disponer en el bus de reemplazo de las comodidades consideradas al contratar el viaje en un bus cama por hechos imputables al proveedor y/ o sus dependientes, sin que recibieran una compensación justa y adecuada por esta deficiente prestación.

Octavo: 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 a los actores hasta Antofagasta en un bus cama debido al mal estado de la máquina que debía haber hecho dicho viaje completo, siendo reemplazado el vehículo por otro con inferiores condiciones de comodidad, sin que les dieran a los actores una solución oportuna para remediar esta situación irregular de la que eran responsables el proveedor y/o sus dependientes, causando un menoscabo a los actores.

En cuanto a lo patrimonial:

Noveno: Que, doña PATRICIA CLEMENTINA CORTES BAEZA y don MAXIMILIANO MOLINA CORTES, ya individualizados, interpusieron en el primer otrosí de su escrito de fojas 11 y siguientes, demanda civil de indemnización de perjuicios en contra del proveedor "TRANSPORTES GASPAR CIKUTOVIC GODOY E.I.R.L." y/o "BUSES CIKTUR E.I.R.L.", representado para estos efectos por don CRISTIAN SALFATE CEPEDA, también individualizados, solicitando que en mérito a los fundamentos de hecho y de derecho esgrimidos se le condene al pago de las sumas de \$70.000.- por concepto de daño patrimonial, y \$500.000.- por daño moral para cada uno de los actores, correspondiente a los daños y perjuicios sufridos por éstos y que señalan en su libelo, sumas que piden se paguen con los reajustes e intereses que ellas devenguen, con costas.

Décimo: Que, a fojas 27 y siguientes, en el comparendo de prueba la apoderada del demandado civil evacuó el traslado de la demanda mediante minuta escrita, solicitando el rechazo de la misma por no existir incumplimiento alguno por parte del proveedor que sea constitutivo de infracción a la Ley N° 19.496, todo ello con costas de la causa.

Undécimo: 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 doña Patricia Clementina Cortés Baeza y por don Maximiliano Molina Cortés, y se condena al proveedor demandado a pagar a cada uno de los actores la suma de \$10.000.- por concepto de daño material, correspondiente a la diferencia del valor de los pasajes comprados por ellos y el de los pasajes de un bus semi cama, y a la actora Cortés Baeza la suma de \$150.000.- por daño moral, correspondiente a las evidentes molestias y frustración que le debe haber ocasionado a esta consumidora 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 a esta pasajera una solución adecuada a la situación originada por su exclusiva responsabilidad, atendidas las condiciones físicas y de salud que ella presentaba.

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 RECHAZA la objeción de documentos deducida a fojas 63 por la parte de los denunciados y demandados civiles.
- 2.- Que, se CONDENA al proveedor "TRANSPORTES GASPAR CIKUTOVIC GODOY E.I.R.L." y/o "BUSES CIKTUR E.I.R.L.", representado para estos efectos por don CRISTIAN SALFATE CEPEDA, ya individualizados, al pago de una MULTA de DOS UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES por su responsabilidad en los hechos indicados en la denuncia de fojas 11 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.
- 3.- Si el infractor no acreditare el pago de la multa a la **Municipalidad de Antofagasta**, en la **Tesorería Municipal 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.

4.- Que, se ACOGE la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta a fojas 11 y siguientes por doña PATRICIA CLEMENTINA CORTES BAEZA y por don MAXIMILIANO MOLINA CORTES, ya individualizados, y se condena al proveedor "TRANSPORTES GASPAR CIKUTOVIC GODOY E.I.R.L." y/o "BUSES CIKTUR E.I.R.L.", representado para estos efectos por don CRISTIAN SALFATE CEPEDA, también individualizados, a pagar a la actora Cortés Baeza las sumas de \$10.000.- por concepto de daño material, y \$150.000.- por concepto de daño moral, y al actor Molina Cortés la suma de \$10.000.- por daño material, como indemnización por los perjuicios causados a éstos como consecuencia de las infracciones antes indicadas, debiendo ser reajustadas las sumas determinadas por daño material 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 entero y efectivo pago, lo que se determinará en la etapa de ejecución de la sentencia, y se rechaza la demanda en cuanto a lo pedido por daño moral por el actor Molina Cortés, de conformidad a lo expresado en los considerandos de esta sentencia que anteceden.

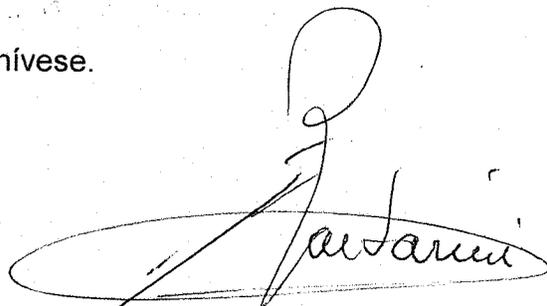
5.- Que, se acoge la petición formulada por los demandantes civiles en el sentido que las sumas determinadas por daño material, debidamente reajustadas, y la fijada por daño moral, devengarán intereses corrientes que se calcularán a contar de la fecha en que esta sentencia quede ejecutoriada y hasta la de su entero y efectivo pago.

6.- Que, no se condena en costas a la parte demandada civil por no haber sido totalmente vencida.

7.- 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° 14.213/2019.



Dictada por don RAFAEL GARBARINI CIFUENTES, Juez Titular.

Autorizada por doña YESENIA MONSALVEZ TAIBA, Secretaria Titular.

