

TALCA, treinta y uno de Octubre de dos mil dieciocho.

Por entrada con esta fecha a mi despacho.-

VISTOS:

A fojas 1 a 6 don JAIME ESTEBAN MARTIN GYSLING, Cédula Nacional de Identidad N° 8.771.952-9, domiciliado en pasaje 11 Poniente entre 19 y 20 Sur, N° 0229, de la comuna de Talca, interpone denuncia infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios, conforme a las normas de la Ley 19.496, en contra de “BUSES TALCA PARÍS Y LONDRES”, RUT N° 76.963.130-5, representada legalmente por JOSÉ EDUARDO GONZÁLEZ ROJAS, en su calidad de jefe de local, ambos domiciliados en calle 2 Sur N° 1650, de la comuna de Talca; acciones que funda en los antecedentes que, en términos generales, a continuación se señalan:

Manifiesta que, con fecha 16 de Julio del 2017, se trasladaba a bordo de uno de los buses de la empresa “Talca París y Londres” desde Talca a la ciudad de Santiago, en compañía de su hija y el novio de ella. El motivo del viaje era que al día siguiente sería operado de la vista. El viaje transcurría con normalidad hasta que el personal a bordo del bus, mientras pasaba sirviendo café, chocaron mutuamente y derramaron el agua recién hervida en su torso.

Posteriormente el denunciante asegura que los funcionarios sólo se limitaron a entregarle servilletas para que se seque la ropa mojada, sin siquiera ofrecerle una disculpa o algunas cremas o pomadas contra las quemaduras, considerando que es perfectamente posible que una situación así acontezca.

Luego al llegar a Santiago, interpuso un reclamo en la oficina de la empresa y no obtuvo respuesta alguna.

Sostiene el denunciante que ese acontecimiento le provocó uno de los dolores físicos más grandes que ha sentido y la situación

**SENTENCIA
EJECUTORIADA**



psicológicamente se volvió más compleja ya que al día siguiente tenía que operarse de la vista y podía provocarle ciertas complicaciones el hecho ocurrido.

En derecho, manifiesta que se ha infringido por parte de la denunciada los artículos 3º letra d) y e), y 23 de la Ley 19.496. Civilmente demanda la cantidad total de \$1.200.000.- (un millón doscientos mil pesos), correspondientes a \$200.000.- (doscientos mil pesos) por concepto de lucro cesante, y \$1.000.000.- (un millón de pesos) por daño moral, o la suma que el Tribunal estime conforme a derecho, más los intereses y reajustes que esta cantidad devengue desde la presentación de la demanda, con expresa condena en costas.

Las acciones antes referidas fueron debidamente notificadas, según consta de estampado rolante a fojas 9 y 10, y contestadas mediante minuta escrita rolante a fojas 15 a 21 de autos.-

A fojas 24 a 27, se lleva a efecto el comparendo de estilo con la presencia de ambas partes, rindiéndose la prueba documental y testimonial, y a fojas 33 se realiza la audiencia de exhibición documental, todas las cuales constan en autos.-

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

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO

A) EN CUANTO A LO INFRACCIONAL:

PRIMERO: Que, la parte denunciante encuadra los hechos narrados en la infracción por parte de la denunciada al artículos 3º letra d), e) y 23 de la Ley 19.496.-

SEGUNDO: Que, en lo principal de la presentación de fojas 15 a 21, la parte denunciada, contestando las acciones, solicita el total y completo rechazo de la querrela, argumentando que el bien o servicio comprado por el consumidor es el traslado hacia la ciudad de



SENTENCIA
EJECUTORIADA

Santiago, momento en el cual el bus no tuvo accidentes, retrasos o percances, ya que el mismo querellante señaló que las quemaduras no pasaron a mayores complicaciones y pudo operarse con tranquilidad llevando a cabo los planes que tenía previstos, por ende no habría nada que reparar debido a que no hubo mayores percances en salud, medio ambiente, ni riesgos en su persona, no existiendo infracción en los términos del artículo 23 de la Ley 19.496.-

TERCERO: Que, a fin de acreditar sus dichos, la parte denunciante, rindió prueba documental rolante a fojas 22 y 23 de autos.-

CUARTO: Que, también produjo prueba testimonial de doña VALENTINA ANDREA MARTIN ALBORNOZ, la que legalmente juramentada depuso en la forma que consta de fojas 25 de autos.-

QUINTO: Que, esta misma parte solicitó como diligencia audiencia de percepción instrumental, la que rola a fojas 33 de autos, en que se observó fotocopia simple del libro de reclamos de fecha 16 de Julio del 2017, dejando constancia a fojas 31 y 32 de autos.-

SEXTO: Que, a su turno, la parte denunciada de autos no ha rendido prueba.

SÉPTIMO: Que, efectuado un análisis de los antecedentes que rolan en el proceso conforme al artículo 14 de la Ley Nº 18.287, es dable señalar que, es un hecho no controvertido la existencia del accidente de fecha 16 de Julio del 2017, al interior del bus de la empresa querellada, en la que el personal le derramó agua caliente al denunciante mientras hacía uso de los servicios ofertados por la querellada.

Las infracciones alegadas por el denunciante se refieren al artículo 3º, literal (d, y (e de la Ley 19.496, referente a los derechos y deberes básicos de los consumidores, específicamente la seguridad en el consumo de bienes o servicios, la protección de la salud y el medio ambiente y el deber de evitar los riesgos que puedan afectarles; y el

SENTENCIA
EJECUTORIADA



derecho a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor, y el deber de accionar de acuerdo a los medios que la ley le franquea.

A este respecto el servicio prestado por la denunciada, es el traslado de pasajeros oportuno y eficaz, sin daño alguno durante el trayecto ofertado, y que la entrega de alimentos y bebidas, sean frías o calientes, es un plus de la prestación de dichos servicios, lo que hace la diferencia con otras empresas del mismo rubro que tienen destinos similares, y cuyo objetivo es que los pasajeros lo elijan, como es el caso del denunciante, quien optó por sus servicios.

Así las cosas durante el viaje, la empresa debe brindar aquella seguridad que menciona el artículo 3º, literal (d, de la normativa ya mencionada, la que va acompañada de evitar cualquier accidente, que cause perjuicio a los pasajeros, tomando todos los resguardos posibles para impedir que alguna actividad ocasione un episodio lamentable como lo relatado en autos.

Además el artículo 23 de la misma ley, manifiesta que “comete infracción el proveedor que en la prestación de un servicio, actuando con negligencia causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio”; y en armonía con los hechos, la empresa, al asumir la iniciativa, genera la prestación del servicio, lo que permite distinguir claramente dos aspectos esenciales, con consecuencias jurídicas relevantes: 1º La actuación reprochada del proveedor del servicio exige que sea efectuada con negligencia, y 2º Que el menoscabo en el consumidor se provoque debido a fallas o deficiencias del servicio ofrecido.

El servicio no puede prestarse sin los cuidados debidos, tanto en relación al traslado de los pasajeros como a las atenciones accesorias



SENTENCIA
EJECUTORIADA

que hagan durante el viaje, realizando dichas labores con la minuciosidad necesaria para evitar accidentes a los consumidores.

OCTAVO: Que en consecuencia el Tribunal considera que existiendo en el proceso antecedentes que evidencian la infracción cometida durante la prestación de los servicios, necesariamente ha de acogerse la denuncia infraccional interpuesta por don JAIME ESTEBAN MARTIN GYSLING en contra de BUSES TALCA PARÍS Y LONDRES, por contravenir los artículos 3º letra d) y e), y 23 de la Ley 19.496.-

B) EN CUANTO A LO CIVIL:

NOVENO: Que, en el primer otrosí de la presentación de fojas 1 a 6, don JAIME ESTEBAN MARTIN GYSLING, ya individualizado, interpone demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de "BUSES TALCA PARÍS Y LONDRES", RUT Nº 76.963.130-5, representada legalmente por JOSÉ EDUARDO GONZÁLEZ ROJAS, en su calidad de jefe de local, ambos domiciliados en calle 2 Sur Nº 1650, de la comuna de Talca, a objeto de que sea condenada a pagarle la suma total de \$1.200.000.- (un millón doscientos mil pesos), correspondientes a \$200.000.- (doscientos mil pesos) por concepto de lucro cesante, y \$1.000.000.- (un millón de pesos) por daño moral, o la suma que el Tribunal estime conforme a derecho, más los intereses y reajustes que esta cantidad devengue desde la presentación de la demanda, con expresa condena en costas.-

DÉCIMO: Que, habiéndose acogido la acción contravencional interpuesta en autos, se acogerá asimismo la acción civil incoada, en los términos que pasa a expresarse.-

UNDÉCIMO: Que, en lo que dice relación con el DAÑO MORAL, esto es, la aflicción, molestias e incomodidades que naturalmente significó para el demandante la ocurrencia de los hechos denunciados, inevitable resulta concluir que tales avatares han de ser

SENTENCIA
EJECUTORIADA



necesariamente compensados por la demandada, estableciéndolo así por lo demás el artículo 3 letra (e) de la Ley Nº 19.496. En tal sentido, el Tribunal regula prudencialmente la indemnización por daño moral que la demandada deberá pagar por este concepto al actor en la suma de \$250.000.- (doscientos cincuenta mil pesos).-

DUODÉCIMO: Que, en lo que respecta a lo demandado en calidad de lucro cesante, estimando el Tribunal que el demandante no ha incorporado al proceso antecedente probatorio alguno para dar por acreditada la existencia del daño y la cuantía del mismo, se negará lugar a lo impetrado por este concepto.-

DÉCIMO TERCERO: Que, para que el dinero que reciba el demandante corresponda al mismo poder adquisitivo que le era propio a la fecha de acaecimiento de los hechos denunciados, la indemnización señalada precedentemente deberá ser pagada reajustada en el mismo porcentaje de variación del I.P.C., determinado por el Instituto Nacional de Estadísticas entre el mes de Junio del 2017, mes anterior de ocurridos los hechos y el mes anterior a aquel en que se paguen total y definitivamente dichas indemnizaciones.-

Por estas consideraciones, y conforme a lo prescrito en las normas de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores; de la Ley 18.287, sobre procedimientos antes los Juzgados de Policía Local; y de la Ley 15.231, Orgánica de los Juzgados de Policía Local;

SE DECLARA:

1.- Que, **SE ACOGE** la querrela infraccional deducida en lo principal de la presentación de fojas 1 a 6, por **JAIME ESTEBAN MARTIN GYSLING**, en contra de **BUSES TALCA PARÍS Y LONDRES**, representado por don **JOSÉ EDUARDO GONZÁLEZ ROJAS**, o por quien

SENTENCIA
EJECUTORIADA



ostente tal calidad en conformidad a lo prescrito en los artículos 50 C y 50 D de la Ley 19.496 y, en consecuencia, se le condena al pago de una multa a beneficio Municipal ascendente a 5 UTM, por infracción a los artículos 3º, literal (d y (e y 23 de la Ley 19.496.-

2.- Que, **SE ACOGE** la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida en el primer otrosí de la presentación de fojas 1 a 6, por **JAIME ESTEBAN MARTIN GYSLING**, en contra de **BUSES TALCA PARÍS Y LONDRES**, representado por don **JOSÉ EDUARDO GONZÁLEZ ROJAS**, o por quien ostente tal calidad en conformidad a lo prescrito en los artículos 50 C y 50 D de la Ley 19.496, y se le condena a pagar al referido demandante una indemnización de perjuicios ascendente a **\$250.000.-** por concepto de daño moral; suma que deberá ser reajustada en la forma establecida en el considerando décimo tercero de este fallo, más los intereses para las operaciones de crédito de dinero reajustables que se devenguen entre el mes anterior a la fecha que esta sentencia quede ejecutoriada y el que preceda al del total pago efectivo.-

3.- Que, **SE NIEGA** lugar a lo impetrado por concepto de lucro cesante, por no haberse acreditado en autos la efectividad del daño ni la evaluación del mismo.-

4.- Despáchese orden de reclusión diurna por 15 jornadas, en contra del representante de la denunciada don **JOSÉ EDUARDO GONZÁLEZ ROJAS**, o de quien ostente tal calidad en conformidad a lo prescrito en los artículos 50 C y 50 D de la Ley 19.496, si la sentenciada no pagare la multa impuesta dentro del quinto día, lo anterior por vía de sustitución y apremio y en conformidad a lo prescrito en los artículos 23 y 28 de la Ley 18.287.

5.- Que, **SE CONDENA** al querellado y demandado civil al **PAGO DE LAS COSTAS DE LA CAUSA.-**

SENTENCIA
EJECUTORIADA



REGÍSTRESE, NOTIFÍQUESE POR CARTA CERTIFICADA, en conformidad al artículo 18 de la Ley Nº 18.287, y en su oportunidad, ARCHÍVESE.-

CAUSA ROL Nº341-18/CBG.-

Resolvió el Sr. DEMETRIO BADER ZACARIAS, Juez Letrado Titular.- Autorizó el Sr. PABLO PÉREZ ROJAS, Secretario Letrado Titular.-

2º JUZGADO DE POLICIA LOCAL
1 PONIENTE Nº 1133
TALCA

Talca, once de Abril de dos mil diecinueve.

CERTIFICO:

Que la copia de la sentencia definitiva que rola desde fojas 34 a 37 de autos. Corresponde a la causa Rol Nº341-2018/CBG., SE ENCUENTRA EJECUTORIADA, y cuya copia es fiel de su original.

**PABLO PÉREZ ROJAS
SECRETARIO LETRADO TITULAR**

