

**SENTENCIA**

03/15  
FELIPE  
Guzmán

ROL N°11825/2018

Fs.296 (doscientos noventa y seis)

Lo Prado, 19 de Febrero del 2020

VISTOS:

1.- De fs.64.a fs79, rola Querrela por infracción a la Ley 19.496, interpuesta por la abogada Gisela Marian Escobar Hernández, en representación de ANA MARIA AGUMERA NAVIA, cedula de identidad N° 7.552.240-1, domiciliada en psje. Punta Lobos N°0845, villa Los Héroes, comuna de Maipú, CELESTE ANDREA ALMONACID SERANTES, enfermera, cedula de identidad N° 16.402.746.-5, domiciliada en calle Toro Herrera N°307, Dpto. 22, Viña del Mar, CINDY JACQUELINE MARTÍNEZ ANDRADES, técnico en enfermería, cedula de identidad N° 16.285.789-4, domiciliada en San Francisco N°228, dpto. 1508, Santiago; EDGARDO CLAUDIO SALINAS TORO, analista de sistema, cedula de identidad N° 7.849.747.-5 domiciliado en calle 2 norte N° 550 Dpto. 418, Viña del Mar; HING-JUE VICTORIA LEIVA SUN, animadora, cedula de identidad N° 19.330.399-4, domiciliada en calle Ecuador N° 23, dpto 131, comuna de Viña del Mar; JOSÉ IGNACIO CONTRERAS NUÑEZ, contador auditor, cedula de identidad N° 16.774.775-2, domiciliado en calle el Maitén N°19, Población Valdivia Miraflores Alto, Viña del Mar, NICOLAS IGNACIO SANHUEZA CASAS, tecnólogo medico, cedula de identidad N° 16.538.942-5, domiciliado en San Francisco N°228 Dpto. 1508 Santiago; OMAR ALEXIS DEL CANTO CIFUENTES informático, cedula de identidad N° 16.538.942-5, domiciliado en San Francisco N°228, dpto. 1508, comuna de Santiago contra el proveedor de servicios PULLMAN BUS COSTA CENTRAL S.A, representado por su gerente general JOSÉ MARCOS ANTONIO MARTÍNEZ MORASCA, cedula de identidad N°3.730.707-3 ignora profesión u oficio, domiciliado en Nicasio Retamales Oficina 69 y 71, comuna Estación Central Región Metropolitana

Los Hechos: El 22 de junio del 2018 los denunciantes y querellantes contratan los servicios de la denunciada y querrelada empresa Pullman Bus Costa Central, mediante la compra física de los pasajes con horario de salida a las 20 hrs, con destino a la ciudad de Viña del Mar, via ruta Las Palmas en la Región de Valparaíso. Se aborda el bus a la hora fijada bus PP HSF30 conducido por DANIELO ARACENA AHUMADA, cedula de identidad N° 14.417.824-6 acomodándose cada uno de los pasajeros denunciantes y demandantes en los asientos pre asignado. el viaje rutinario se inicia en los primeros minutos relativa normalidad, al poco andar se notan maniobras de frenado inusuales. En el km 55 de la ruta CH -68 los pasajeros comienzan a notar maniobras en Zigzag con aumentos y disminuciones de velocidad sobre los limites permitidos. A la altura de Casablanca los pasajeros notan aumentos de velocidad mas

copia con original  
 Juzgado Municipal Local  
 Lo Prado, 19 de Febrero del 2020  
 FOLIO 8  
 2020





6318  
Tercero  
de hecho

15.- De fs.146.- a fs.148 rola Boletas Servicios Pulman Bus Costa Central S.A  
N° Boletas: 1962178.-1753001.-2238673.-2238672.-1962177.-1831515.-1572998.-  
1831516.-1572999.

16.-De fs.159- a fs.172.- rola certificado psicológico emitido por Karina Montiel  
contreras, psicóloga a JOSÉ IGNACIO CONTRERAS NUÑEZ con fecha 01 de marzo de  
2019 en donde se acredita tratamiento de salud mental.

17. A fs.178, rola pendrive con video grabado por tercero en cual se aprcia bus de la  
empresa Pulman bus con movimientos zigzagueantes y hecho noticioso exhibido en  
televisión.

18.- De fs. 179 a fs. 182.- rola acta de comparendo de contestación y prueba al que se  
celebra con la asistencia de GISELA MARIAN ESCOBAR HERNANDEZ, en  
representación de los querellantes y demandantes de autos y de Omar del Canto  
Cifuentes, y de Javier Bahamonde Uribe por la parte querellada y demandada  
civilmente SERVICIOS PULMAN BUS COSTA CENTRAL S.A. La parte querellante  
demandante, ratifica la querrela y demanda presentada en contra de la empresa  
Pulman Bus Costa Central S.A. por infracción a la Ley N° 19.496 y demanda civil de  
indemnización de perjuicios, solicita se den por reproducidos los fundamentos de  
hecho y de derecho del libelo, tenerla por interpuesta y condenar a la empresa al pago  
de la suma de \$ 90.000.000 o la suma que S.S. determine más intereses y reajustes  
legales con costas. La parte querellada y demandada civilmente, viene en contestar la  
querrela infraccional y demanda civil mediante minuta escrita la que solicita se tenga  
como parte integrante del comparendo de estilo. Presenta prueba documental que  
rolan en autos y testimonial rendidas en autos

19.-De fs.189 a fs.191, rola continuación acta de comparendo que se celebra con la  
asistencia de la habilitada, doña VALERIA ANDREA PASTÉN CRUZ, representación de  
los querellantes y demandantes de autos, y del apoderado don JAVIER BAHAMONDE  
URIBE por la parte querellada y demandada civil de SERVICIOS PULMAN BUS COSTA  
CENTRAL S.A.

20.- De fs.206 a fs.277, rola Carpeta Investigativa, de la Causa RUC 1800609939-0, RIT  
3483-2018 seguida por el ministerio publico en contra del Imputado DANILDO ARACENA  
AHUMADA.

21.- A fs.296, rola resolución autos para fallo.

SECRETARÍA LOCAL  
11 de mayo de 2020  
SECRETARÍA (S)  
SECRETARIO

314  
Tramite  
de 2018

**CONSIDERANDO Y TENIENDO PRESENTE**

**PRIMERO:** Que se encuentre acreditado en autos por una parte, que con fecha 22 de junio de 2018, los querellantes y demandantes civil, Ana María Aguilera Navia, Celeste Andrea Almonacid Serantes; Cindy Jacqueline Martínez Andradas; Edgardo Claudio Salinas Toro; Ming Jue Victoria Laiva Sun; José Ignacio Contreras Núñez; Nicolás Ignacio Sanhuesa Casas y, Omar Alexis Del Canto Cifuentes, compran pasajes a LA EMPRESA Servicios Pullman Bus Costa Central S.A., con destino Viña del mar con horario salida del bus 22 horas. Servicio que se inició con el conductor Danilo Aracena Ahumada.

**SEGUNDO:** Se acredita en autos que el conductor Danilo Aracena Ahumada, condujo el bus PP H5FX30 en estado de ebriedad, a saber, 2.17 gr/ml.

**TERCERO:** Existiendo la relación contractual y habida consideración de los antecedentes que rolan en autos, el tribunal ha adquirido la convicción del actuar negligente de la empresa, infringiendo con esto la Ley del Consumidor. En efecto, constituye un derecho básico para los consumidores, que los servicios contratados sean otorgados con el debido deber de profesionalidad, es decir, que las empresas tienen la obligación de tomar todas las medidas para la correcta prestación de los servicios requeridos y, que los consumidores no sufran daños como consecuencia de los servicios prestados. Así, la empresa Pullman Bus Costa Central SA., incurrió en falta al no constatar las condiciones en que prestaba los servicios ofrecidos, permitiendo que el chofer que operaría el bus que efectuaría el recorrido no se encontrara en condiciones físicas ni psicológicas para ello, sin perjuicio de que este NO sea su trabajador directo. La empresa debe tomar medidas extremas para salvaguardar la seguridad de los pasajeros. Sabemos que cuando la empresa no cumple adecuadamente con el servicio que presta, los consumidores exponen su integridad física llegando incluso a exponer su vida razón por la cual al entender de esta sentenciadora la obligación a exigir a la empresa operadora de la ruta es máxima.

**CUARTO:** Que la querellante en representación que enviste interpone demanda de indemnización de perjuicios, razón por la cual, la actora debió abocarse como parte esencial a acreditar el daño tanto patrimonial como extrapatrimonial o moral. No obstante ella misma señala en su presentación que solo se abocara al daño moral toda vez que no se sufrieron daños patrimoniales. Solicita la demandante un monto de \$

DEPARTAMENTO DE JUSTICIA esta fotocopia es  
JUZGADO FEDERAL LOCAL 4/10/2018  
SECRETARIA (S)

10.000.000 diez millones de pesos por cada demandante constituyendo esto la suma total de 90.000.000 noventa millones de pesos.

1320  
Tercerito  
Leite

QUINTO: al merito de lo señalado en el apartado anterior a esta sentenciadora le ha correspondido verificar si cada uno de los demandantes acredite, en forma separada, el daño sufrido. En efecto, la jurisprudencia ha establecido recurrentemente que para que proceda la indemnización de perjuicios de daños morales es menester que se acredite el daño o y que a lo menos se otorgue al tribunal elementos suficientes para establecer bases de presunción judicial que le permitan evaluar el daño y, que la sola consideración de las contrariedades o disgustos que la situación producida pudo haber ocasionado a los actores, conforme a sus relatos, y conforme a lo que este tribunal vio en el video, no puede constituir un antecedente con aptitud bastante como para permitir estimar demostrado que efectivamente sufrieron daño, un deterioro, esto es, algo más que la simple molestia, miedo o stress que puede provocar una situación como la vivida, por mayor que sea ese desagrado, las partes denunciadas y querellantes debieron aportar al tribunal antecedentes concretos que permitieran a este tribunal a lo menos, sobre la base de presunciones judiciales evaluar el daño moral sufrido, lo que no se hizo en todos los casos.

SEXTO: Así, respecto de la demandantes Ana María Aguilera Navia, Celeste Andrea Almonacid Serantes, Hing Jue Victoria Leiva Sun y José Ignacio Contreras Núñez, esta sentenciadora estima que cuenta con elementos como para dar por acreditado que sufrieron algún daño por la mala experiencia vivida.

SEPTIMO: No dar lugar a la tacha de fojas 186

Con todo este tribunal, tras analizar los antecedentes de conformidad a las normas de la sana crítica, concluye que se infracciona lo dispuesto en el art 3 de la ley 19.496, al no velar con el celo debido por la seguridad en la prestación del servicio, la protección de la integridad y evitar riesgos que pudiera afectar a los consumidores y, teniendo presente los artículos 3, letra d 12, 23, 24,45 y 50 de la Ley Nº19.496, que establece normas sobre Protección de los Derechos Consumidores; artículo 1106 del código civil, lo dispuesto por la Ley Nº 18.297 y las facultades que me confiere la Ley Nº15.231.

RESUELVO:

1.- CONDENAR a la empresa de servicios PULLMAN BUS COSTA CENTRAL S.A. representado por su gerente general JOSE MARCOS ANTONIO MARTÍNEZ MORASCA, cedula de identidad Nº3.730.707-3, domiciliado en Nicasio Retamales Oficina 69 y 71,

SECRETARÍA  
JUZGADO PENAL DE LO COMÚN  
10 de mayo de 2010  
SECRETARÍA (S)

