

Coyhaique, a dos de junio de dos mil veintitrés.

VISTOS:

Se reproduce la sentencia en alzada, a excepción de los considerandos Quinto, Séptimo, Octavo y Noveno que se eliminan.

Y TENIENDO, ADEMÁS, PRESENTE:

PRIMERO: Que, doña Damary Raipillán Chávez, abogada en representación del Servicio Nacional del Consumidor, Región de Aysén, en autos sobre infracción Ley de Protección de los Derechos del Consumidor, deduce recurso de apelación en contra de la sentencia definitiva de fecha 6 de diciembre de 2022, dictada por el Juez Titular del Juzgado de Policía Local de Coyhaique, don Juan Soto Quiroz, en los antecedentes Rol 25.211-2022, por la cual se absuelve, sin costas, de la infracción a la empresa querellada, “Buses Becker E.I.R.L.”, representada por don Luis Roberto Becker Ehijos, y, de consiguiente, no se hace lugar a la demanda civil interpuesta; pidiendo, concretamente, que se revoque la sentencia definitiva de primera instancia y, en su lugar, se condena a la querellada, a la sanción de multa de conformidad a la Ley 19.496, con costas, o lo que esta Corte estime conforme a derecho.

SEGUNDO: Que, fundamenta su recurso en que la sentencia impugnada adolece de una serie de vicios que llevaron a que finalmente se absolviera a la empresa querellada y demandada civil, en circunstancias, que tuvo que ser condenada por infracción a los artículos 3 inciso 1 letra b), 12 y 23 inciso 1 de la Ley de Protección al consumidor.

Indica que en el considerando Segundo de la sentencia impugnada el sentenciador de primera instancia afirmó que la



responsabilidad de la Ley en estudio, no es objetiva, sino que subjetiva, por lo que concurre el elemento de culpa y la correlativa exigente de caso fortuito o fuerza mayor.

Señala que el régimen de responsabilidad que contempla la ley, en el ámbito infraccional es en carácter objetivo y así lo ha declarado la Corte Suprema. Añade que la culpa no cumple ningún rol en el juicio de atribución de responsabilidad, queda excluido el caso fortuito como exigente de responsabilidad.

En subsidio de lo anterior alega que, igualmente, entiende que no opera el caso fortuito, ya que no concurren todos los requisitos, esto es, el hecho no era imprevisto ni irresistible. Añade que el imprevisto no concurre por las siguientes razones: 1.- La querellada es una empresa que presta servicios de transporte terrestre, en la región, desde el año 1981, es decir, un proveedor con más de 40 años de experiencia en el giro del transporte; 2.- La empresa realiza el recorrido correspondiente al tramo Chaitén Coyhaique 4 veces a la semana; 3.- Los buses son manejados por conductores profesionales; 4.-Es un hecho público y notorio que en la región durante la temporada de invierno imperan condiciones climáticas más desafiantes, que en verano o primavera. De esta manera se podría haber evitado la panne, desde que, según los dichos de la querellada falló la batería por bajas temperaturas, por lo que debió haber adoptado medidas preventivas para evitar tal desperfecto.

Señala que a lo anterior se suma la negligencia de no contar con un sistema de comunicación, sabiendo que en distintos puntos de la carretera no hay disponibilidad de servicio de voz y datos y ante ello la



empresa se excusa en que no pudo entregar una solución diferente a la dada porque no había señal.

Precisa que tampoco se cumple con el requisito de ser el hecho irresistible, ya que todos los días por la región existen personas que conducen camiones y utilizan la comunicación radial, sabiendo la importancia de contar con un medio de comunicación ante posibles accidentes. Añade que el hecho que la empresa haya tenido la revisión técnica autorizada no significa que no pueda fallar, siendo anterior a la fecha de los hechos denunciados e igualmente la ocurrencia de falla no es un hecho controvertido, además de haber ofrecido una indemnización a consumidor, entendiéndose que admite responsabilidad sobre lo que se le acusa.

En cuanto al principio Non Bis In Idem, indica que la empresa querellada no ha sido sancionada y la única acción deducida en su contra por haber prestado un servicio negligente, es la querrela infraccional y demanda civil deducida por el consumidor afectado. Agrega que aun cuando la empresa fuese sancionada por la Secretaría Regional Ministerial de Transporte y Telecomunicaciones, a través de un procedimiento sancionatorio, no sería procedente la aplicación de referido principio al caso concreto, ya que no concurriría la triple identidad.

En relación al Principio Pro consumidor, el apelante fundamenta que en el caso concreto debe preferirse la Ley 19.496 sobre el Decreto Supremo N°212, desde que la primera establece normas que vienen a corregir la asimetría de información existente entre las partes del juicio y que en definitiva le otorgan una mayor protección a los derechos del consumidor afectado.



Finalmente invoca el principio de especialidad y supletoriedad, establecido en el artículo 2 bis de la ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, pues con la acción deducida en autos no solo se busca obtener un sanción para el proveedor, sino que también se persigue una indemnización por daño material y daño moral para el consumidor afectado, lo que no está previsto en el Decreto Supremo N°212. Añade que ha de sumarse el principio pro consumidor, el que se funda en la protección que debe recibir la parte vulnerable de esta relación jurídica, debiendo aplicarse la normativa que sea más beneficiosa para el consumidor, considerando la especial protección que merecen estos sujetos, por la asimetría de la información, que coloca siempre al consumidor en una posición más débil y consecuentemente debe preferirse siempre por las normas y procedimientos que sea más favorable para los consumidores, que en el caso de marras e sin dudas el previsto en le Ley 19.496.

TERCERO: Que, son hechos de la causa los siguientes:

1.- Que, el día 27 de julio de 2022, un bus de la Empresa Buses Becker E.I.R.L., marca Yutong patente DXRF20, que se dirigía desde Chaitén con destino a la ciudad de Coyhaique, no pudo completar dicho recorrido, debido a que al llegar a la tercera subida de la zona Queulat, el bus presentó un desperfecto mecánico, quedando en panne. Posteriormente, los pasajeros debieron descender del autobús y embarcarse, en diversos vehículos que transitaban por el sector, con destino a Coyhaique, embarcándose el ultimo pasajero dos horas luego de ocurrida la panne.

Este hecho, en general, no se encuentra controvertido.



2.- El autobús de la Empresa Buses Becker E.I.R.L. sufrió un desperfecto mecánico consistente en el mal funcionamiento de la batería producto de las condiciones climáticas y del camino, quedando en panne.

Este hecho se encuentra reconocido por la empresa denunciada y demandada, en su escrito de contestación de fojas 22 a 23 vuelta.

3.- A la fecha del accidente, esto es, 27 de julio de 2022, el bus transitaba con su documentación al día, precisamente, su revisión técnica.

Este hecho en general no se encuentra controvertido, sin perjuicio que se encuentra acreditado con el Certificado de Inscripción en el Registro Nacional de Servicios de Transporte de Pasajeros N°0006702 y con el Certificado de Revisión Técnica N° A110300000023655; documentos éstos a los cuales se les otorgará pleno valor probatorio por ser múltiples, graves, precisos y concordantes entre sí, desde que guardan la debida conexión, detalle y seriedad en cuanto a las fechas, vehículo en cuestión.

4.- En el lugar en que el autobús de la Empresa “Buses Becker E.I.R.L. sufrió el desperfecto, quedando en panne, no había conexión de telefonía móvil.

Este hecho se encuentra reconocido por la empresa, a fojas 18 vuelta al contestar la denuncia ante el Sernac.

5.- Que don Andrés Maximiliano Aguilar Patiño efectuó, con fecha 28 de julio de 2022, una denuncia ante la Secretaría Regional de Transportes, en contra de la Empresa “Buses Becker E.I.R.L. la que con fecha 08 de agosto de 2023, por medio del Oficio N°20228/2022, resuelve no iniciar un procedimiento administrativo sancionatorio, ya



que la solución adoptada por la empresa se encuentra bajo la vigente normativa.

Este hecho en general no se encuentra controvertido, sin perjuicio que se encuentra acreditado con la copia de formato de denuncia de la Secretaría Regional Ministerial de Transporte, de fecha 28 de julio de 2022 y con el Oficio N°20228/2022 de la Secretaría Regional Ministerial de Transportes y Telecomunicaciones de la Región de Aysén; instrumentos éstos a los cuales se les otorgará pleno valor probatorio por ser múltiples, graves, precisos y concordantes entre sí, desde que guardan la debida conexión, detalle y seriedad en cuanto a las fechas.

6.- Que el denunciante pagó la suma total de \$140.000 por concepto de compra de 5 boletos de transporte, ascendiendo cada uno a \$28.000; y la suma de \$45.000 por servicio de Radio Taxi, desde la ciudad de Puerto Aysén con destino a Coyhaique.

Hecho este justificado con la copias de los boletos N°40120, 40121, 40122, 40123 y 40125, acompañados a fojas 24 a 27, y la copia del comprobante de pago de Radio Taxi Marchant, rolante a fojas 27; instrumentos éstos a los cuales se les otorgará pleno valor probatorio por ser múltiples, graves, precisos y concordantes entre sí.

CUARTO: Que, al efecto, se debe tener presente que el artículo 12, de la Ley Sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, 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.”.



Por su parte el inciso 1 del artículo 23, del mismo cuerpo, preceptúa 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, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio.”.

QUINTO: Que, el apelante sostiene que en el caso de autos, el régimen de responsabilidad que contempla la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en el ámbito infraccional, es de carácter objetivo, sin embargo el Juez del grado afirmó que la responsabilidad que consagra dicha ley es de carácter subjetiva.

SEXTO: Que, la argumentación del apelante será desestimada, ya que tal razonamiento jurídico, no se condice con el régimen de responsabilidad subjetiva que consagra el artículo 23 de la Ley 19.496, en materia infraccional, el cual expresamente exige que el menoscabo que se le causa al consumidor, provenga de la “negligencia” del proveedor, lo que denota, sin duda carácter subjetivo respecto de la responsabilidad del infractor, lo que se refuerza con lo expuesto por el propio denunciante en cuanto sostiene en su denuncia que el querellado “prestó un servicio negligente” y que hace suyo la parte apelante del Sernac, en su presentación de fojas 10 a 12.

SÉPTIMO: Que, establecido lo anterior, estos sentenciadores, no comparten lo razonado por el Juez del grado, en orden a establecer que el desperfecto que sufrió el bus quedando en panne, mientras transitaba en su recorrido Chaitén- Coyhaique, obedece a un caso fortuito, desde que es un hecho de la causa que la empresa



denunciada pudo prever la panne de batería que experimentó el bus en cuestión, por cuanto ésta sostuvo que su mal funcionamiento se debió a las condiciones climáticas y del camino, de acuerdo al hecho asentado en el N°2 del motivo Tercero que antecede, lo que denota, a todas luces, que tales circunstancias eran previsibles de acuerdo a la realidad de nuestra zona geográfica en el mes de julio, máxime por tratarse de una empresa dedicada al transporte en esta zona, sin perjuicio que corresponde por la naturaleza de los servicios prestados, realizar la correspondiente revisión del vehículo antes de realizar su trayecto, sin que pueda obstar a esta conclusión de encontrarse al día la revisión técnica, ya que ésta no permite presumir las perfectas condiciones de la batería en cuestión, por cuanto ello no es objeto de revisión por parte de la Planta de Revisión Técnica.

En este sentido René Abeliuk, respecto de las fallas mecánicas, refiere que: “Se ha fallado que para una empresa de transporte no es caso fortuito la ruptura de un neumático que provoca un accidente, en general no lo es ninguna falla mecánica que pudo preverse haciendo la correspondiente revisión en forma oportuna.”. (René Abeliuk Manasevich, Las Obligaciones, Tomo II, Cuarta Edición, páginas 748 y 749.).

OCTAVO: Que, en consecuencia el hecho denunciado y establecido en el N°1 y 2 del considerando Tercero que antecede, configura la infracción al artículo 23 antes transcrito, al prestarse un servicio deficiente por el proveedor de transporte, actuando con negligencia y causando menoscabo al consumidor de auto.

Que, la infracción antes referida está sancionada de acuerdo al artículo 24 de la Ley 19.496, con multa de hasta 300 UTM y



considerando que no se advierte ninguna atenuante o agravante, ni que se hayan alegados éstas en específico por las partes, por lo que resulta condigna a los hechos y sus circunstancias, imponer la multa 1 UTM; sin perjuicio que el haberse dañado la integridad síquica del consumidor, será considerada solamente para regular el daño moral, como se dirá más adelante.

NOVENO: Que, de otra parte, si bien la apelación se refiere solo a lo infraccional, esta Corte se encuentra facultada para conocer y fallar la demanda civil deducida en autos y que ha sido rechazada por el Juez de la instancia, de conformidad al artículo 35 de la Ley 18.287, que establece que el Tribunal de alzada podrá pronunciarse sobre cualquier decisión de la sentencia de primera instancia, aunque en el recurso no se hubiere solicitado su revisión.

De consiguiente, en relación con la acción civil de indemnización de perjuicios, antes referida, de acuerdo a la normativa especial contemplada en el artículo 3 letra e), de la Ley 19.496, al perjudicado con una infracción a su normativa le asiste el derecho a ser indemnizado por los daños materiales y morales que probare haber experimentado a raíz de la aludida infracción, por lo que habiéndose cometido una infracción a la Ley del Consumidor por la demandada, corresponde que indemnice los daños ocasionados.

DÉCIMO: Que, esta Corte, estima que la suma indemnizatoria, por concepto de daño emergente, asciende a la cantidad de \$185.000, desde que constituye el daño efectivamente acreditado, por cuyos daños se demanda, de conformidad al N°6 del considerando Tercero que antecede, correspondiente al valor de los cinco pasajes que



debió sufragar el demandante por el tramo Chaitén–Coyhaique y el valor del transporte de taxi desde Puerto Aysén-Coyhaique.

UNDÉCIMO: Que, asimismo, en lo que respecta a la indemnización por concepto de daño moral, se debe tener presente que la Ley 19.496, en su artículo 3, letra e) otorga al perjudicado con ocasión de una infracción a esta normativa, el derecho a ser indemnizado por los daños morales que hubiere experimentado, el que, es de índole subjetivo y que afecta la integridad moral o psíquica de quien lo sufre; daño moral que, en el caso de autos, se fija prudencialmente en la suma de \$200.000, toda vez que la afectación emocional es consecuencia necesaria del hecho de haber quedado en panne, en plena carretera austral, en temporada invernal, sin comunicación, debiendo trasladarse por su cuenta con su grupo familiar hasta la ciudad de Coyhaique.

DUODÉCIMO: Que, por lo antes expuesto, esta Corte revocará la sentencia apelada, en cuanto por ella se absuelve de la infracción a la empresa querellada, según se dirá en lo resolutivo.

Por lo expuesto, y de conformidad con lo dispuesto en las disposiciones legales citadas y artículos 186 y siguientes del Código de Procedimiento Civil, **SE REVOCA**, sin costas, la sentencia de fecha seis de diciembre de dos mil veintidós, dictada por el Juzgado de Policía Local de Coyhaique, por medio de la cual no se hizo lugar a la denuncia y se absuelve, sin costas, de la infracción a la empresa, “Buses Becker E.I.R.L.”, representada por don Luis Roberto Becker Ehijos, y, de consiguiente, no se hace lugar a la demanda civil interpuesta, y, **EN SU LUGAR**, se declara:



I.- Que se acoge la denuncia deducida en lo principal de la presentación de fojas 3 a 6 y, por ende, se condena a la empresa, “Buses Becker E.I.R.L.”, como autora de la infracción a lo dispuesto en el artículo 23 de la Ley 19.496, Sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, al pago de una multa de una UTM a beneficio fiscal, de acuerdo a lo ordenado en el artículo 61 de la citada Ley 19.496.

II.- Que se acoge la demanda civil de indemnización de perjuicios, interpuesta en el primer otrosí del escrito de fojas 3 a 6, por don Andrés Maximiliano Aguilar Patiño en contra de la empresa, “Buses Becker E.I.R.L.”, en cuanto esta última deberá pagar al demandante la suma de \$185.000 por concepto de daño emergente y la suma de \$200.000, equivalente al daño moral, ambos conceptos con reajustes, de acuerdo a la variación que experimente el Índice de Precios al Consumidor, desde la dictación de la presente sentencia hasta el pago efectivo de la indemnización más intereses desde que el deudor se constituya en mora hasta dicho pago efectivo.

Regístrese y notifíquese en su oportunidad.

Redactada por el Ministro Titular don José Ignacio Mora Trujillo.

Rol N° 11-2023.





WVXXXXFBVLQ

Pronunciado por la Primera Sala de la Corte de Apelaciones de Coyhaique integrada por Ministro Presidente Jose Ignacio Mora T., Ministra Natalia Rencoret O. y Abogada Integrante Paola Etelvina Aguilar G. Coyhaique, dos de junio de dos mil veintitrés.

En Coyhaique, a dos de junio de dos mil veintitrés, notifiqué en Secretaría por el Estado Diario la resolución precedente.



Este documento tiene firma electrónica y su original puede ser validado en <http://verificadoc.pjud.cl> o en la tramitación de la causa.
A contar del 02 de abril de 2023, la hora visualizada corresponde al horario de invierno establecido en Chile Continental. Para la Región de Magallanes y la Antártica Chilena sumar una hora, mientras que para Chile Insular Occidental, Isla de Pascua e Isla Salas y Gómez restar dos horas. Para más información consulte <http://www.horaoficial.cl>