

## CONTEXTUALIZACION

### CASO JUDICIAL GANADO EN LAS CORTES CHILENAS<sup>1</sup>

ACCIDENTE **ESCALERA MECANICA LINEA 2 DEL METRO, ESTACIÓN FRANKLIN [NO LÍNEA 6, CONEXIONES A 1,2 KILOMETROS DE DISTANCIA]**, MALTRATO Y AGRESION DE FUNCIONARIOS Y SUBCONTRATADOS, INCUMPLIMIENTO O NO EXISTENCIA DE PROTOCOLOS, TERGIVERSACION DE LOS HECHOS, OCULTAMIENTO DE ANTECEDENTES, DIFICULTAD PARA DEFENDERSE, DISCRIMINACIÓN **PERSONA EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD (MINUSVÁLIDO\* EN SILLA DE RUEDAS)** HECHO OCURRIDO EN **METRO** DE LA CIUDAD DE SANTIAGO, EN CHILE. NO ASISTENCIA NI AUXILIO PERSONAL DE METRO. ESTACIÓN FRANKLIN LINEA 2 DEL METRO (SUBSUELO -3) Y NO EN LINEA 6 (RECIENTEMENTE INAGURADA DISTANTE 1,2 KILOMETROS DE DISTANCIA, METRO INDICA QUE SÍ TIENE ASCENSORES (**PERO NO ESPECIFICA ES EN LA NUEVA LINEA Y QUE LA ANTIGUA SIGUE EXCATMANTENE IGUAL O PEOR**), ASI SE CONTACTÓ EN LA “INSPECCIÓN PERSONAL DEL TRIBUNAL”. METRO DAÑA MI DIGNIDAD Y LA PROTECCIÓN DE UNA PERSONA DISMINUIDA EN SU SALUD, YA QUE NO EXISTE CAPACITACIÓN EN PERSONAL DEL METRO Y NO DAN SEGURIDAD NI DIGNIDAD AL PASAJERO QUE PAGA POR EL SERVICIO DE TRANSPORTE Y AÚN ASI FUI AGREDIDA E INCREPADA SIN RECIBIR AYUDA NI AUXILIO ELLA Y SU HIJO DISCAPACITADO POR LO CUAL LLEGO CARABINEROS. FALTA A LA VERDAD EN SU COMUNICADO METRO SA. DADO A CONOCER A LA OPINIÓN PUBLICA, POR SER INEXTACTO, IMPRECISO Y POR OMITIR LA VERDAD FUNDAMENTAL POR LA CUAL FUE SANCIONADO- CON UN FALLO EN CONTRA DEL METRO S.A. Y A FAVOR DEL CLIENTE/USUARIO/PASAJERO; SANCIONADO POR **LEY DE PROTECCION AL CONSUMIDOR Y LEY 20.422 SOBRE INCLUSION SOCIAL PERSONAS CON DISCAPACIDAD TRANSPORTE DE PASAJEROS Y** RATIFICADO POR LA 1° SALA DE LA ILUSTRISIMA CORTE DE APELACIONES DE SANTIAGO DE CHILE EN FALLO UNANIME, CONDENANDO AL METRO A SANCIÓN MAXIMA DEL ORDENAMIENTO JURIDICO VIGENTE ESTO ES: 50 UTM (CLP \$2.365.000 O EQUIVALENTE A U\$ 30.300 DOLARES.-)

SERNAC<sup>2</sup> NO TOMA ESTOS CASOS, NI DEL METRO NI DE BUSES DEL TRANSANTIAGO

---

<sup>1</sup> Rol corte de apelaciones de Santiago 1236-2017, expediente publico solo en la parte que se apela, aún expedientes de Juzgados de Policía Local rol 23.486-2016 del 2° JPL de Santiago, no se incluyen en tramitación digital del poder judicial dado que dependen de los municipios locales (especie de híbrido entre lo publico y lo privado)

Índice del expediente o proceso judicial que se adjunta al presente Resumen:

Páginas: descripción del contenido del documento o expediente

1: resolución de tribunales de garantía (penal) que aprueba decisión del órgano fiscal (Ministerio Público) de “NO” investigar la denuncia por lesiones ya que al ser leves no son constitutivas de delitos, cabe destacar que no se notifican a la víctima sino hasta que ya la decisión fue tomada.

2-3: carta del metro S.A. a cliente/usuario/pasajera

4-5: datos atención de urgencia y certificados médicos del accidente

6: compra del pasaje

7: credencial de Registro Nacional de la Discapacidad

8-9: gastos ejemplares para acreditar causal

10-12: denuncia infraccional ante Juez de Policía Local

13-15: ratifica denuncia infraccional en presencia judicial y se cita a audiencia de avenimiento, prueba y descargos

16-20: Metro S.A contesta por escrito

21-34: cliente/usuario/pasajera incorpora fotografías y documentos inculpantes

35-44: Metro S.A incorpora “Instructivo” traslado de “CLIENTES” en silla de ruedas, de fecha “posterior al accidente” sin aprobación del Comité Paritario, o Ministerio de Transportes, se trata de un documento elaborado “para la ocasión” y además se equivocaron en la fecha

45-48: solicitudes “ordenes de trabajo” que demuestran la escalera mecánica fue prácticamente reemplazada después del accidente en su totalidad

49: mail de empresas subcontratista “thyssenkrupp” encargada de mantener las escalas mecánicas

50-51: audiencia de avenimiento, contestación y prueba. Cabe destacar que cliente/usuario/pasajera actúa de manera directa, sin abogado

52-53: se repite carta metro s.a.

54-59: Servicio Nacional de la Discapacidad entrega sello CHILE inclusivo a Metro S.A., que luego de leer en detalle uno descubre es solo respecto de la “página web” del Metro S.A., NO de sus “instalaciones”

60-62: certificados médicos del accidente

---

<sup>2</sup> En Chile se defiende los intereses de protección al consumidor por medio de este organismo, el problema es que si ellos no toman estos casos se queda en indefensión

63-64: otros casos de discriminación

65: nuevamente compra de pasajes

66-72: personería de metro s.a.

73 a 89: prueba documental de cliente/usuario/pasajera LA CUAL NO SE LE QUERIA RECIBIR POR NO ESTAR ESCRITO EN COMPUTADOR

90-91: INSPECCION PERSONAL DEL TRIBUNAL a la estación del metro y lugar del accidente

92-102: actuaciones procesales, solicita VIDEOS, fotocopias, exhibición video de seguridad, etcétera, NO HA LUGAR

103: tribunal cierra la causa y ordena AUTOS PARA FALLO, es decir, queda en estado de salir sentencia en cualquier minuto

104-109: metro ingresa escrito pidiendo se rechace la causa porque no acredito la caída, (ojo: tampoco entregaron el video)

110-122: denuncia al Ministro en Visita por tratos discriminatorios siendo amonestado el funcionario judicial, porque debe dar un trato digno y en general a todos los que tramitan, entregando la información en forma completa y oportuna. Estamos hablamos de la persona encargada de llevar la causa.

123-126: fallo o sentencia de primera instancia que condena al metro al máximo legal

127-130: a objeto de ser correctamente notificada se debe entregar patrocinio y poder a abogado, cabe destacar que este abogado defiende ante la CIDH a persona en situación de discapacidad, pro bono, por ello, recién decide intervenir para no vulneración

131-133: carabineros notifica al metro del fallo en contra

134-147: metro s.a. apela solicitando rechazo

148-149: metro sa con abogado se hace parte en la corte apelaciones

150-152: como la cliente/usuario/pasajera no puede comparecer en segunda instancia (corte de apelaciones) se ve forzada a tener que hacerlo con abogado, vacío legal: no existe abogados de alegatos de personas que no pueden pagar a uno, lo cual coarta a la justicia

153-156: tramitación en corte de apelaciones

157-167: cliente/usuario/pasajera obligada a actuar por medio de abogado, solicita tener en cuenta una serie de detalles no tomados en consideración hasta la fecha, en especial la correcta aplicación de TRATADOS INTERNACIONES y los Derechos Humanos de su hijo persona en situación de discapacidad con daño neurológico

168-170: tramitación en corte de apelaciones

“persona en situación de discapacidad neurológica”

171: solicita oficio a CANAL 13 quien con cámara escondida constató la veracidad de todo esto y más  
 172-173: FALLO UNANIME DE LA PRIMERA SALA DE LA CORTE DE APELACIONES DE SANTIAGO,  
 CONDENANDO AL METRO A PAGAR LA MULTA AL MAXIMO DE LO LEGAL ESTABLECIDO EN EL  
 ORDENAMIENTO JURIDICO VIGENTE

CONTEXTUALIZACIÓN DE ANTECEDENTES Y RESUMEN EXPLICATIVO:

Hechos:

El día Lunes **22 de Febrero de 2016;** siendo las 16:45 horas aproximadamente, en la Estación del Metro Franklin de Santiago de Chile, que se llama o denomina línea 2: “Franklin” a secas<sup>3</sup>, un pasajero y su hijo menor de edad en silla de ruedas, [que ambos deben pagar pasaje] la madre, de nombre **MARIANA URRUTIA GUERRERO**, cédula nacional de identidad número 9.215.115-8, junto a su hijo EDUARDO PIO CERDA URRUTIA, menor minusválido <sup>4</sup>“persona en situación de discapacidad neurológica” y al salir del vagón no podía subir con la silla de ruedas ya que no tiene ascensores, montacargas ni tarimas para discapacitados. Apretó botones de emergencia y citófonos sin respuesta para finalmente ser ayudada por otros pasajeros, quienes la subieron del menos 3 al menos 2, donde se encuentra ventanilla de venta de boletos de metro, y que aproveché de recargar la tarjeta BIP y nuevamente pedí ayuda, y le indicaron que no se encontraba el jefe de estación y que todo el mundo usa la escala mecánica para salir a la superficie. Al acercarse hacia la escalera mecánica, un joven salió corriendo de su oficina (GABRIEL) y que tenía cotona del metro y que hasta la fecha nunca más se supo de él, pero este sujeto junto a otros pasajeros me ayudaron. Dos la parte de los piés y mirando hacia abajo y la madre por la parte de arriba por las manillas. Mas o menos en la mitad de la escalera se sintió un fuerte ruido, como un estruendo, y como que la escalera se desenchajó y volvió a encajarse en su engranaje, dió fuertes saltos, remezones y tumbos, fueron movimientos fuertes y ruidosos, que hicieron a la gente perder el equilibrio, uno de los que llevaba la silla afirmada tuvo que soltar una cachantún congelada que voló por los aires, y la madre se desestabilizó, cayó y golpeó su brazo y antebrazo, y todo su cuerpo, por intentar no soltar la silla y evitar que su hijo cayera y diera tumbos por los escalones metálicos hacia abajo ya que no venían

---

<sup>3</sup> no confundir con la nueva LINEA 6, recientemente inaugurada, que también le pusieron “Franklin” pero cuyas interconexiones quedan a 1,2 km de distancia, una en el -3, y la otra distante y aún más profunda, son cosas totalmente diferentes, en la que ocurrió el accidente sigue exactamente igual

<sup>4</sup> hemos aprendido que hoy se les llama personas en situación de discapacidad

“persona en situación de discapacidad neurológica”

más pasajeros subiendo. Temió porque sus propios dedos y su pelo fueran a quedar atrapados por la escalera. Solo al emerger y ver que otras personas iban a ayudarla soltó la silla sintiendo fuertes dolores y evitar que su hijo cayera al suelo. Como esto fue un momento de mucha tensión y stress, su hijo se descompensó y comenzó con movimientos espásticos y a gritar. Transcurridos unos minutos llegó el jefe de estación al lugar y en vez de invitarlos a pasar a alguna sala o asistirlos, este jefe le comenzó a gritar a la madre y su hijo, no se entendía el motivo de su enojo. Por ello la madre llamó a Carabineros. Era mucho el dolor y pensé por segundos que mi hijo podría haber caído. El “accidente” en “escala mecánica”, evidenció la causa de falta de la debida atención del personal del metro, y también de su mala reacción, que luego supimos es de común ocurrencia en dicho lugar<sup>5</sup>, porque invertir dinero sale más caro que “hacer lo correcto” o al menos “tener gente preparada” “idónea” “capacitada” “seguimiento de protocolos” “modernos y actualizados” “capacitaciones” en forma previa y que se les enseñe a respetar los Derechos Humanos de este especial grupo de pasajeros que día a día deben ocupar este medio de transporte porque en CHILE aún tener a un hijo en estas condiciones “empobrece”, “discrimina”, a cada familia viéndose obligadas a salir a la calle en el día a día, para conseguir su sustento diario, medicamentos, etc., de manera decente y digna, sin tener que ponerse en una esquina de alguna avenida o de algún centro comercial a solicitar dinero a los transeúntes, o figurar debajo de puentes o en casas de allegados, para poder obtener puntajes en fichas que de tanto en cuanto van cambiando de acuerdo al gobierno de turno<sup>6</sup> que incluso por medio de organismos intermedios se canalizan ayudas sin que nadie verifique si esa ayuda va o no a dar a quien realmente la necesita. Nosotros hasta la fecha seguimos esperando esta “transparencia” y hacer las cosas “bien”. Situación que indigna a mucha gente honesta y que aún sigue vigente y pendiente en Chile. En este caso que relato, de no ser por su madre, luchadora empedernida, que no le basta o se queda un simple NO por respuesta, ella sigue y sigue luchando, porque tiene FE algún día cambien las cosas y se haga lo que realmente se debe hacer, antes de que su hijo pierda la vida, porque no sabemos cuánto más, han fallado los sistemas internos de protección infantil y social, de seguro por ser una madre “reclamona”<sup>7</sup> que no acepta simplemente estar en listas o nominas que no acepta y que las obligan a firmar en Hospitales Públicos o de

---

<sup>5</sup> Existen reportajes de Televisión Local, prensa mediática y escrita, pero NO antes con sanción legal

<sup>6</sup> Carta Ord N° 252, Lunes 30 de Noviembre de 2015. De: Felipe Fernández Contreras “asesor gabinete ministra” A: Sra Mariana de Lourdes Urrutia Guerrero. MAT.>: Da respuesta a la solicitud para acceder a una solución habitacional// ..frente a cualquier inquietud, le sugerimos comunicarse con la funcionaria Sra. Lorena Gonzalez Troncoso, llamando al teléfono 229011087 de lunes a viernes de 8:30 a 17:30 hrs”

<sup>7</sup> Véase causa rol 34851-2016 protección corte suprema de otra supuesta madre reclamona

supuesta beneficencia como fundaciones para discapacitados que NO denuncian; ni estas falencias en los medios de transporte y tampoco la inclusión en lo social ya que hoy es indesmentible lo mismo ocurre diariamente a cientos de personas cosas parecidas y son denunciadas por los medios de comunicación como última instancia. Nadie se hace cargo y controla lo que pasa a los discapacitados y sus madres, hoy la gente que está en estas listas no sabe lo que realmente solicitó o firmó y son obligadas a dar acuse de recibo.-

Finalmente, retomando, día y hora del accidente, fue personal de Carabineros quien la traslado a un Centro Asistencial, y Metro S.A., simplemente se lavó las manos e inclusive ocultaron las cintas de grabación al personal policial, motivo por el cual todo a continuación se tuvo que hacer lo que obliga la ley, lo de rigor, primeramente levantarse un parte policial y enviado en calidad de denuncia por lesiones ante fiscalía, la cual obviamente nunca prosperan en Chile -existe una alta tasa de denuncias desestimadas por el sistema procesal penal, más aun tratándose de lesiones leves- y que finalmente luego de “preocuparnos” tocar las respectivas puertas: a) fiscalía local (Ministerio Público) porque hay lesiones leves que finalmente no se sigue investigando; b) Corporación de Asistencia Judicial, el equivalente a contratar a un abogado a personas que no cuentan con los recursos económicos para contratarlo; c) dado que existe un minusválido\*, en silla de ruedas; y en virtud de los tratados internacionales concurrimos al Instituto Nacional de Derechos Humanos, siendo negada su asistencia por no tomar en consideración este tipo de casos; e) No existe un SERNAC del Transporte, quedando solo a la posibilidad de anotar en libro de reclamos de la propia empresa, comprenderá usted esto no auto prospera mucho.

Se trata de un accidente, que pudo tener consecuencias fatales por no tener las modificaciones o aplicaciones de inclusión y tampoco tener como empresa o medio de transporte público personal cuya falta de atención del personal del metro por no contestar los citófonos ni botones de emergencia si alguien queda atrapado que hay saliendo del andén, cuyo personal inexistente se niega en sus oficinas que no se saben si realmente existen o es simplemente un “alter ego” que contesta un citófono; y no se visualizan ni jefes, ni personal de cualquier índole en dicho nivel, con excepción de uno que otro personal de aseo, todos extranjeros que no se sabe bien si entienden español [ sin radio]; claramente adolecen de falta de capacitación, y/o CALIFICADOS TECNICAMENTE, y menos tener calidad humana para prevenir, contener ni socorrer.

“persona en situación de discapacidad neurológica”

Son los propios pasajeros que ayudan porque no existe presencia de personal metro, y solo personal de aseo subcontratado<sup>8</sup> pero sin monitores ni seguridad para esto, al final de una oficina administrativa salió un joven para intentar ayudar a subir al segundo nivel por las escalas mecánicas y no dejarme sola. Debido a que la pendiente es demasiado elevada y tan alta, debe involucrarse los mismos pasajeros sin dar cumplimiento al protocolo que el propio metro tiene para este efecto (subirlo entre cuatro personas) y como ello no existe y en la práctica no se da, se dedican a insultarlo en vez de prestar la humana atención, esto es cosa de cada día y que NO SE MUESTRA.- La escalera mecánica es demasiado peligrosa, y sin renovación y con falta de mantención. Precisamente ese día, estando en la mitad, se sintió un ruido muy fuerte, y sentí un movimiento de engranajes sueltos, que no funcionan las correas, ni tampoco los pasamanos, lo cual me hizo caer hacia un lado y hacia el otro, pero en mi necesidad de proteger a mi hijo en silla de ruedas tuve que no soltar la silla de ruedas de mi hijo, y siendo asistido por un pasajero que tambaleándose tampoco lo soltó, y yo pude caer en el suelo, entre el metal que se movía y seguía avanzando, con lo cual tuve golpes en mi espalda, torso, antebrazo, y pierna, todo ello para sostener la silla de ruedas y evitar que se deslizara por la misma escalera y cayera golpeándose su cabeza y diera tumbos con su silla hacia abajo.

Esta situación me acarreo muchas dificultades, ese día mi hijo Eduardo Andrés Pio Cerda Urrutia, sufrió una descompensación, además de la humillación sufrida por mi hijo y yo. Hoy nos vemos obligados a pagar doble pasaje, de él y ahora el de quien empuja, no existe en Chile pase liberado para este tipo de casos.

De los antecedentes recopilados se puede destacar lo siguiente:

- Fallo de primera instancia, de fecha 6 de Junio de 2017 que condena a pagar multa de 50 UTM por infracción ley 19.496
- Fallo confirmando, de La Ilustrísima Corte de Apelaciones de Santiago de Chile, de fecha 14 de Marzo de 2018, no se pronuncia sobre costas a pesar de ser totalmente vencida.
- Que en este caso, él o los consumidores/usuarios/clientes se defendieron solos (madre y su hijo), sin patrocinio de un abogado, hasta el fallo. Desde un inicio se solicitó defensa "comprobable" de diversas entidades: Corporación de Asistencia Judicial, Sernac, y al INDH. Es muy elocuente concluir y se nos dijo por periodistas, que era la primera vez, que una consumidora le ganara al Metro, y que además debía concurrir a la corte de apelaciones porque el metro que perdió, apeló, y el metro solicitó alegatos quedando en

---

<sup>8</sup> Memoria financiera en la web site, metro de Santiago pasa del año 2011 a 2016 de personal propio de 32.000 a 42.000 personal, pero respecto de personal subcontratado de 40.000 a 82.000 es decir externalización del giro inaceptable e incomprensible legalmente [favor actualizar a cifras reales]

desigualdad de armas y nuevamente discriminación hacia la consumidora. Es la ley, quien la deja actuar para defender sus derechos, pero solo durante la primera parte y después queda en total desamparo, sin que nadie denuncie esto, viéndose forzada en la práctica a contratar a un abogado. Queda una sensación de vacío legal e inconsistencias del sistema judicial chileno no incorpora en su legislación los tratados internacionales, en la operatoria legal interna que lleva los últimos 14 años en permanentes reformas.

- Que con fecha 10 de Julio se auto-notifica del fallo la propia consumidores/usuarios/clientes en dependencias del Juzgado de fallo.
- Que estando presencialmente en el tribunal, no se encontró el expediente, ya que había dejado solicitado una fotocopia la cual no se me otorgaba siendo que era la propia denunciante y afectada
- con fecha 17 de Julio de 2017 ingresó mi patrocinio y poder (de abogado) y se solicitó se certifique ejecutoria para finalmente copia autorizada de todo lo obrado.
- Con fecha 28 de Julio nuevamente solicito se certifique.
- El 4 de agosto nos enteramos el metro apeló, y que lo hizo con fecha retroactiva, el 28 de Julio de 2017 desconozco las formalidades ya que solo nos llega carta certificada sucinta, que dice. Que “tégase por interpuesto apelación” concédase y elévese
- CORTE APELACIONES DE STGO, SECRETARIA ESPECIAL, ROL 1236-2017.- ha sido declarada admisible y se deberán oír alegatos
- No fue fácil obtener copia del escrito de apelación, solo debido a que en mi calidad de abogado y los años que llevo contraté los servicios de gente que trabaja en cortes y pude acelerar la obtención de la copia.
- Que el metro aparte de ser ellos quienes apelaron, indican en sus escritos que se deje sin efecto o se rebaje la multa porque NO SE LOGRA ACREDITAR EL ACCIDENTE.-
- Que con ante esto la usuaria/cliente/consumidora se ve obligada a contratar abogado particular porque si no queda sin defensa o esta se hace inverosímil
- Se reciben alegatos sin poder defenderse por sí sola la usuaria muy distinto a lo ocurrido en policía local
- Se condena al metro a pagar la multa en fallo unánime
- Que para los Juzgados de Policía Local es una tarea non grata ya que deberían ser tomados por SERNAC, los cuales no atienden y al no saber que responder finalmente recurren al trato denigrante y mala actitud hacia quienes denuncian abusos-
- Situación similar se vivió en fundaciones que participan conjuntamente con SENADIS donde solo se representa supuestamente la “voz de todos” pero no es así.

Que existen antecedentes que rodean al caso y de los cuales existe constancia en autos pero que merecen un trato diferenciado, a saber:

- Que hasta la presente fecha se ha estado indagando porque Metro SA., no contesta oficio desde la Cámara de Diputados, no hay una investigación interna, o un sumario y menos despedir a ese jefe de estación que es un maltratador, ha quedado en evidencia indiscutible.
- Que el servicio de metro, moderno, con baños, escaleras y ascensores, no es para todos, con gente educada, personal que se encuentre debidamente capacitado. He aquí una arbitrariedad.
- Incluso hemos tomado conocimiento que gente de la tercera edad que debe contar con su pase libre, tienen muchísimos problemas y gente minusválida no tiene pase libre.
- Frente a problemas que no se resuelven en la instancia respectiva es nuestro poder judicial nuevamente quien resuelva o dirima conflictos de la sociedad civil que no supo actuar preventivamente, todos los problemas se deben resolver siempre por la vía judicial, siendo que aún no logran independencia económica y sustentable a perpetuidad en Chile.
- Lo anterior deja la puerta abierta al lobby de los grandes conglomerados.

“persona en situación de discapacidad neurológica”

El que suscribe el Oficio de la Cámara de Diputados, pertenece a una Comisión, pero si ellos no son escuchados y respondidos rápidamente y que insistentemente solicitan diversas informaciones por ley de transparencia todo lo que hemos manifestado entonces cabe preguntarse qué queda para el resto de la gente común y corriente.-

Por eso, no podemos afirmar que respecto de lo nuevos proyectos se cumpla efectivamente todas las normativas, aquí no podemos saber cómo se enfrenta el tema.

No hay ninguna Universidad ni tampoco ninguna profesión vinculada al tema de la discapacidad y minusvalía avalando estos proyectos o mejor dicho ejecución y entrega.

PARA ESO PEDIMOS A LA CORTE DILIGENCIAS PERO CONSIDERO NO NECESARIO PROFUNDIZAR Y simplemente el FALLO EN CONTRA DEL METRO SA. quedó así: como una multa pero sabemos hay muchos otros problemas baste con ver la prensa

El SUPUESTO protocolo de seguridad [traslado de clientes en silla de ruedas, que supuestamente tiene fecha posterior al accidente no visado por nadie, desconocemos su autenticidad]<sup>9</sup> consiste en que 4 guardias suban o bajen la silla de rueda tomándola con sus manos. Cuesta creer que sea cierto hasta leer el citado documento, lo cual pareciera como un chiste cruel o de mal gusto. Y lo otro que para no mostrar evidencias no colaboran con las cintas de videos y no dejan poner reclamos y cuando logras dar con el libro no te dejan sacar copias, y obtener imágenes adentro está prohibido lo cual aumenta la posición de arbitrariedad y prepotencia, finalmente son nuevamente Carabineros de Chile , cual uno delincuente, debe sentirse menoscabado, y que en este caso de no ser por ellos no tuviéramos la atención oportuna al momento de trasladar a la madre con su hijo en silla de ruedas, el metro dio un paso al lado e intentó ocultar la participación de Carabineros

#### **NORMAS LOCALES O NACIONALES APLICABLES AL CASO:**

##### **El derecho local:**

El artículo 12 de la Ley N°**19.496** [ESTABLECE NORMAS SOBRE PROTECCION DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES] señala: que son obligaciones del “proveedor” de bienes o servicios, y que 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** de la misma Ley N°19.496 establece: “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.*”

Ley N°19.496 en su artículo 50 C señala: “La denuncia, querrela o demanda deberán presentarse por escrito **y no requerirán de patrocinio de abogado habilitado...**” tanto es así que el propio juez lo reconoció en su sentencia. -

---

<sup>9</sup> Hojas 35 a 44 del expediente o proceso judicial de fecha 31 de Marzo de 2016

Se cumplen cada una de las condiciones de la responsabilidad civil contractual, en aplicación de la Ley N°19.496, que establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, y en complemento la responsabilidad contractual del Código Civil.

A lo anterior debe agregarse que conforme a la regla del artículo 1547, inciso 3°, del Código Civil el incumplimiento contractual se presume culpable, siendo el demandado, quien debe acreditar su diligencia para excluir la responsabilidad.

\*\*El fallo tribunal A QUO, cita normas infraccionadas, ley 19.496, artículo 23 de la ley de protección al consumidor; artículo 24 de la ley 19.496. para luego en su parte considerativa, las citas a las demás normas del caso.

\*\* Quien introdujo la LEY N° 20.422 es METRO SA en su escrito de apelación,

\*\*muy importante que el medio de prueba de manera fehaciente, irrefutable, irreversible, que hace plena prueba máxime si se encuentra ejecutoriado, por el propio Tribunal de la República en DILIGENCIA “RECONSTITUCIÓN DE ESCENA” son los siguientes “no cumplimientos”, “infracciones”, “omisiones” ya sea contra:

-tratados internacionales, convenciones, ley, y reglamentos...

-por vía consecencial: ley, ordenanzas, decretos, ley de bases, licitaciones, constructibilidad, adjudicaciones, supervigilancia, ministerios, policías, inspecciones, etc.

No existe ningún tipo de rampa para ayudar con la silla de ruedas.... siendo los pasajeros presentes en el momento los que ayudan al minusválido para subir a boletería

Tampoco ayuda del personal suficiente o debidamente capacitado.

Desigualdad EN LA DEFENSA y que a clara vista no cumplen con las normativas legales vigentes, ya que en todo momento fue la directamente afectada quien sin patrocinio y poder de abogado se tuvo que defender e intentar hacer valer sus derechos personalmente.

Metro NO TIENE LAS GRABACIONES (oficio 44) expresamente SEGURIDAD DE METRO INDICA QUE NO HAY CINTAS DE GRABACIÓN, esto es una falta gravísima. [Se solicita la razón del porque no están y que se sancione por no tenerlas puesto que algo tan grave no puede ser omitido],

“persona en situación de discapacidad neurológica”

Tampoco pueden faltar las informaciones y señaléticas y que el día de la inspección ocular si había el doble o triple de informaciones. Pero son simples carteles que inclusive la Mutual de Seguridad los regala.

Que metro incurre en **AGRAVANTE DE NO REPARAR** EL MAL CAUSADO Y CONTINUIDAD DE LOS HECHOS EN EL TRANSCURSO DEL TIEMPO:

EN SÍNTESIS:

- La señalética no está
- Los botones no funcionan o no los contestan
- Escala mecánica al comenzar esta fuera de la altura del alcance de un discapacitado en silla de rueda
  - No hay letrero de un funcionamiento VISIBLES ni menos con respecto a la información
  - Con respecto al citófono, al magistrado le contestaron altiro, pero eso no ocurre siempre, habían más de 20 de personas del metro atendiendo al magistrado
  - Yo sola con mi hijo y otros padres de discapacitados viendo que bajamos adonde esta la escala mecánica y dijeron que según protocolo eran 4 persona que debían bajar a una persona en silla de ruedas. LO QUE NUNCA HA SUCEDIDO EN TODOS LOS AÑOS DEL TRANSPORTE, son solo pasajeros que ayudani

HASTA EL DIA DE HOY, la estación se encuentra exactamente igual.-

Único elemento exculpantes del metro: INSTRUCTIVOS ACOMPAÑADOS POR METRO S.A. (observaciones):

El día 5 de enero de 2017 por **oficio 43** la gerencia de operaciones y servicios del metro dice que NO HAY INSTRUCTIVOS, ni informativos dispuestos en las estaciones, que indiquen los pasos a seguir en el uso del Super Track [menos personal debidamente capacitado] por ejemplo: INSTRUCTIVO: “PRODUCE VÉRTIGO” Y “RIESGO DE CAIDA” (PELIGROSO, ESTACION CAL Y CANTO)

“persona en situación de discapacidad neurológica”

METRO SA INDICA QUE ESTOS SON DE USO INTERNO DEL PERSONALijj, pero tampoco tienen señalita para uso de ellos o posibilidad de solicitar asistencia, solamente en la entrada de la estación metro franklin, hay un número de teléfono con 8 números en color celeste que no es nítido, y desde la rampa esta puesto de lado, por lo tanto, se debe leer de manera contraria el número, necesariamente por una tercera persona, imposible para el minusválido.

Los instructivos no se encuentran ninguna estación como funcionamiento de esto, pues exigen en la práctica que se apreté un botón, con una tapa de lápiz bic, para todos los discapacitados neurológicos esto es posiblejij.

Las estaciones que cuentan con tarimas no tienen instructivos ni señalitas de manejo ejemplo RODRIGO DE ARAYA, CARLOS VALDOVINOS, AGRICOLA, etc.

### **El derecho internacional suscrito y ratificado por CHILE:**

\*\*\*CUALQUIER JUEZ DE LA REPUBLICA PUEDA ORDENAR APLICARLAS. -

\*\*\* que siguiendo la estructura piramidal de nuestro ordenamiento jurídico, así como el de muchos otros Estados, articulando la Constitución Política del Estado Chileno, en sus artículos 32, Nº: 15, y artículo 54, Nº: 1), inciso primero, de la Carta Magna, hacen obligatorio en nuestro Estado, y permiten en estricta legis, que CUALQUIER JUEZ DE LA REPUBLICA PODRÁ APLICAR, la “Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad”

Que a mayor abundamiento pasamos a revisar:

**Chile, con fecha 25 de agosto de 2008, PROMULGA LA CONVENCIÓN DE LAS NACIONES UNIDAS SOBRE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD.-**

Chile, al momento de hacer efectiva la publicación de estas normas mediante su respectiva publicación en el Diario Oficial, menciona que lo hace en virtud de: Los artículos 32, Nº 15, y 54, Nº 1), inciso primero, de la Constitución Política de la República.

En consecuencia, para introducir una norma foránea, lo hace en pleno y cabal conocimiento de lo que ello conlleva, ergo:

Decreto:

“persona en situación de discapacidad neurológica”

*Artículo único:* Promúlganse la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y su Protocolo Facultativo, adoptados el 13 de diciembre de 2006, por la Asamblea General de las Naciones Unidas en su 61º Período Ordinario de Sesiones, en Nueva York; cúmplase y publíquese copia autorizada de sus textos en el Diario Oficial.

Anótese, tómesese razón, regístrese y publíquese.- MICHELLE BACHELET JERIA, Presidenta de la República.- Alejandro Foxley Rioseco, Ministro de Relaciones Exteriores.- Paula Quintana Meléndez, Ministra de Planificación.

Lo que transcribe a Us. para su conocimiento.- Gonzalo Arenas Valverde, Embajador, Director General Administrativo.

Pasamos a revisar algunos artículos y cosas relevantes que nos dice esta convención y que se supone a partir de esa fecha son Ley de la República, o del Estado de Chile, o del ordenamiento jurídico interno, o como quieran llamarle, el asunto es que si se firma algo debería al menos servir de fundamento a la hora de existir “Derechos y Deberes”, etc., pues algunos artículos mencionan:

**Artículo 5:** Igualdad y no discriminación

1. Los Estados Partes reconocen que todas las personas son iguales ante la ley y en virtud de ella y que tienen derecho a igual protección legal y a beneficiarse de la ley en igual medida sin discriminación alguna.
2. Los Estados Partes prohibirán toda discriminación por motivos de discapacidad y garantizarán a todas las personas con discapacidad protección legal igual y efectiva contra la discriminación por cualquier motivo.

[..es mas largo, esto es de muestra..]

**Artículo 9:** Accesibilidad

1. A fin de que las personas con discapacidad puedan vivir en forma independiente y participar plenamente en todos los aspectos de la vida, los Estados Partes adoptarán medidas pertinentes para asegurar el acceso de las personas con discapacidad, en igualdad de condiciones con las demás, al entorno físico, el transporte, la información y las comunicaciones, incluidos los sistemas y las tecnologías de la información y las comunicaciones, y a otros servicios e instalaciones abiertos al

“persona en situación de discapacidad neurológica”

público o de uso público, tanto en zonas urbanas como rurales. Estas medidas, que incluirán la identificación y eliminación de obstáculos y barreras de acceso, se aplicarán, entre otras cosas, a:

- a) Los edificios, las vías públicas, el transporte y otras instalaciones exteriores e interiores como escuelas, viviendas, instalaciones médicas y lugares de trabajo;
- b) Los servicios de información, comunicaciones y de otro tipo, incluidos los servicios electrónicos y de emergencia.

....

**Artículo 12:** Igual reconocimiento como persona ante la ley

2. Los Estados Partes reconocerán que las personas con *discapacidad* tienen capacidad jurídica en igualdad de condiciones con las demás en todos los aspectos de la vida.

3. Los Estados Partes adoptarán las medidas pertinentes para proporcionar **acceso** a las personas con discapacidad al apoyo que puedan necesitar en el ejercicio de su capacidad jurídica.

4. Los Estados Partes asegurarán que en todas las medidas relativas al ejercicio de la capacidad jurídica se proporcionen salvaguardias adecuadas y efectivas **para impedir los abusos de conformidad con el derecho internacional en materia de derechos humanos**. Esas salvaguardias asegurarán que las medidas relativas al ejercicio de la capacidad jurídica respeten los derechos, la voluntad y las preferencias de la persona, que no haya conflicto de intereses ni influencia indebida, que sean proporcionales y adaptadas a las circunstancias de la persona, que se apliquen en el plazo más corto posible y que estén sujetas a exámenes periódicos por parte de una autoridad o un órgano judicial competente, independiente e imparcial.

[..es más largo, esto es de muestra..]

**Artículo 13:** Acceso a la justicia

1. Los Estados Partes asegurarán que las personas con discapacidad tengan **acceso a la justicia** en igualdad de condiciones con las demás, incluso mediante ajustes de procedimiento y adecuados a la edad, **para facilitar el desempeño de las funciones efectivas de esas personas como participantes directos e indirectos, incluida la declaración como testigos, en todos los procedimientos judiciales, con inclusión** de la etapa de investigación y otras etapas preliminares.

2. A fin de asegurar que las personas con discapacidad tengan acceso efectivo a la justicia, los Estados Partes promoverán la **capacitación adecuada de los que trabajan en la administración de justicia**, incluido el personal policial y penitenciario.

---



---

“persona en situación de discapacidad neurológica”

hasta aquí la convención.

---

Chile, con fecha 10 de Febrero del año 2010, Publica la Ley N° 20.422 y que ESTABLECE NORMAS SOBRE IGUALDAD DE OPORTUNIDADES E INCLUSIÓN SOCIAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD

..

Santiago, 3 de febrero de 2010.- MICHELLE BACHELET JERIA, Presidenta de la República.- Paula Quintana Meléndez, Ministra de Planificación.- María Olivia Recart Herrera, Ministra de Hacienda (S).

Lo que comunico a Ud. para su conocimiento.- Andrea Soto Araya, Subsecretaria de Planificación (S)".

Esta ley es bastante extensa y contiene mas de 80 artículos, y sus disposiciones transitorias, quizás la gente la recuerde porque en ella se crea el Registro Nacional [credencial] del discapacitado.

---

Hasta aquí la ley N° 20.422

---

Chile a posteriori con fecha 9 de Julio de 2011, publica y aprueba REGLAMENTO DE LA LEY N°20.422, QUE ESTABLECE NORMAS SOBRE IGUALDAD DE OPORTUNIDADES E INCLUSIÓN SOCIAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD, RELATIVO AL TRANSPORTE PÚBLICO DE PASAJEROS

..

Santiago, Anótese, tómesese razón y publíquese.- SEBASTIÁN PIÑERA ECHENIQUE, Presidente de la República.- Felipe Kast Sommerhoff, Ministro de Planificación.- Felipe Morandé Lavín, Ministro de Transportes y Telecomunicaciones.

Lo que comunicó a Ud. para su conocimiento.- María José de las Heras Val, Subsecretaria de Planificación (S).

...

**RELATIVO AL TRANSPORTE PÚBLICO DE PASAJEROS.**

TÍTULO I : Normas generales

“persona en situación de discapacidad neurológica”

**Artículo 1º.-** De conformidad con lo dispuesto en el [artículo 30º de la ley Nº: 20.422](#), y con la finalidad de asegurar a las personas con discapacidad la accesibilidad a todos los medios de transporte público de pasajeros, los organismos competentes del Estado, deben adoptar las medidas conducentes a su adaptación e incentivar o ejecutar, según corresponda, las habilitaciones y adecuaciones que se requieran en dichos medios de transporte y en la infraestructura de apoyo correspondiente.

El presente reglamento tiene por objeto establecer las características, que de conformidad a las especificidades de cada medio de transporte público de pasajeros, permitan a estos medios contar con la señalización, asientos y espacios suficientes de fácil acceso para las personas con discapacidad, considerando la diversidad territorial del país.

**Artículo 2º.-** Para efectos de este reglamento se entenderán como medios de transporte público de pasajeros los siguientes:

**b) Metro ..**

**A su turno, la Resolución Núm. 3.218 exenta.- Santiago, 3 de noviembre de 2011.-**

Antes de pasar a algunas reflexiones generales, lo sucedido contiene algunas aberraciones jurídicas que no hacen sentido, y casi de manera instintiva producen un choque de razonamiento para cualquier interprete de cualquier credo, sexo, etnia, condición o color político, a saber:

En la práctica, estamos en presencia de un caso que ha sido totalmente tramitado por la propia persona denunciante, sin la presencia de un letrado en primera instancia, y que a causa o por causa de que la denunciada y condenada infraccional ha interpuesto apelación, entonces aquella parte que ha comparecido durante todo el proceso sin el patrocinio y poder de un abogado, lo ha debido hacer para no quedar en la indefensión en segunda instancia.

Por su parte, la ley 18.120 en su artículo 9, establece sólo podrán denunciar infracciones a esta ley, las partes, los funcionarios judiciales, los **abogados habilitados para el ejercicio de la profesión** y las Asociaciones Gremiales de Abogados.

Al igual que existen de manera permanente abogados de alegatos en corte por cualquiera causa que llegue en instancia de apelación para defender ya sea al consejo de defensa del estado, al ministerio público, pues debería haber uno para defender entonces estas causas y no coartar la justicia ABOGADOS DE ALEGATOS DE PERSONAS QUE NO PUEDEN PAGAR.-

Brevemente, algunas reflexiones aplicando la constitución, convención, ley y reglamento:

**\*\*no tenemos dudas que cualquier juez incluso de Policía Local puede hacer mención de estas normas y hay infracciones constatadas en DERECHO sin prueba en contrario.**

“persona en situación de discapacidad neurológica”

\*\*El fallo tribunal A QUO, cita normas infraccionadas, ley 19.496, artículo 23 de la ley de protección al consumidor; artículo 24 de la ley 19.496. para luego en su parte considerativa, las citas a las demás normas del caso.

\*\* Quien introdujo la LEY N° 20.422 es METRO SA en su escrito de apelación,

\*\*muy importante que el medio de prueba de manera fehaciente, irrefutable, irreversible, que hace plena prueba máxime si se encuentra ejecutoriado, por el propio Tribunal de la República en DILIGENCIA “RECONSTITUCIÓN DE ESCENA” son los siguientes “no cumplimientos”, “infracciones”, “omisiones” ya sea contra:

-tratados internacionales, convenciones, ley, y reglamentos...

-por vía consecencial: ley, ordenanzas, decretos, ley de bases, licitaciones, constructibilidad, adjudicaciones, supervigilancia, ministerios, policías, inspecciones, etc.

No existe ningún tipo de rampa para ayudar con la silla de ruedas.... siendo los pasajeros presentes en el momento los que ayudan al minusválido para subir a boletería

Tampoco ayuda del personal suficiente o debidamente capacitado.

Desigualdad EN LA DEFENSA y que a clara vista no cumplen con las normativas legales vigentes, ya que en todo momento fue la directamente afectada quien sin patrocinio y poder de abogado se tuvo que defender e intentar hacer valer sus derechos personalmente.

Metro NO presta colaboración suficiente, NO TIENE LAS GRABACIONES O BIEN LAS USA A DISCRECIÓN, (oficio 44) expresamente SEGURIDAD DE METRO INDICA QUE NO HAY CINTAS DE GRABACIÓN, esto es una falta gravísima. [Se solicita la razón del porque no están y que se sancione por no tenerlas puesto que algo tan grave no puede ser omitido],

Tampoco pueden faltar las informaciones y señaléticas y que el día de la inspección ocular si había el doble o triple de informaciones ...

METRO A PESAR DE TENER SEGURO, NO REPARA EL MAL CAUSADO Y CONTINUIDAD DE LOS HECHOS EN EL TRANSCURSO DEL TIEMPO:

AUN NO INCLUSIÓN EN:

“persona en situación de discapacidad neurológica”

- señalética que no están
- Los botones
- Escala mecánica al comenzar esta fuera de la altura del alcance de un discapacitado en silla de rueda
- No hay letrero de un funcionamiento VISIBLES ni menos con respecto a la información
- Citófonos inaccesibles o no contestan, personal insuficiente
- Son los pasajeros y padres o madres de discapacitados quienes deben arreglárselas solos en escalas mecánicas y protocolos son insuficientes o prácticamente una burla de que sea 4 personas que debían bajar a una persona en silla de ruedas. LO QUE NUNCA HA SUCEDIDO EN TODOS LOS AÑOS DEL TRANSPORTE, son solo pasajeros que ayudan i HASTA EL DIA DE HOY, la estación se encuentra exactamente igual.-

#### TEMAS INCONCLUSOS O AÚN PENDIENTES:

1°) Que la diligencia de inspección personal del tribunal, llevada a cabo, se termine de complementar y/o completar, dado que le faltó una parte, sin perjuicio, ya sea conjunta o indistintamente con un PERITAJE A LAS ESCALERAS MECANICAS. (PENDIENTE)

2°) Oficio a Carabineros de Chile para que se allegue al proceso los datos de quien fue el personal que recibió al accidentado, LO TRASLADO AL consultorio y quien REALMENTE SUPLEN FUNCIONES DEL METRO.

3°) Oficio o solicitud vía electrónica “de” la COMISION DE TRANSPORTES (CAMARA DE DIPUTADOS), EN ESPECÍFICO, SR. LEOPOLDO PEREZ LAHSEN, Teléfono: (56 + 32) 250 5908, [lperezl@congreso.cl](mailto:lperezl@congreso.cl), que solicitó a METRO S.A., si dió o procedió a dar respuesta A SU **OFICIO N°: 31060**, despachado con fecha 2 de Junio de 2017, por el cual, hasta la fecha aún pendiente, informar por parte de METRO ENTREGUE UN INFORME DE LO SUCEDIDO REALMENTE Y MAS IMPORTANTE, las medidas adoptadas, porque no puede ser que por ejemplo jefes de estaciones no estén capacitados y menos aún seguir como personal dependiente del metro personal que maltrata a sus pasajeros y no tienen capacidad de discriminar en presencia de situaciones con presencia de personas minusválidas, deben existir sumarios y despidos, no como cacería de brujas sino de que realmente sean las personas de cotona color gris que amablemente se acercaron a ayudar y que luego piden e imploran porque por favor no

“persona en situación de discapacidad neurológica”

se diga su nombre porque “tienen miedo a que los echen” son ellas realmente las que deben estar a cargo de atender a los minusválidos, y no jefes de estaciones gruñones prepotentes y que inducen a ataques de pánicos sin manejo de personas con alguna ambivalencia