

Rol: 19.864 AS/2.013.-

ESTACION CENTRAL, Marzo 03 de 2.014.-

Certifico que la sentencia definitiva de autos, se encuentra ejecutoriada.-



RODOLFO CEPEDA MARIN
SECRETARIO TITULAR



PROCESO N° 19.864/2.013-AS

ESTACIÓN CENTRAL, a Cinco de diciembre de dos mil trece

VISTOS;

- Que a fs. 11 y siguientes, **RODRIGO MARTÍNEZ ALARCÓN**, abogado, Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor y en su representación, ambos domiciliados en calle Teatinos N° 333, 2° piso, comuna de Santiago, interpone denuncia infraccional en virtud a lo establecido en el artículo 58 letra g) de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en contra de Transportes Expreso Norte Ltda., representada legalmente por Alejandro Gilberto Carrizo Carrizo, ambos domiciliados en calle Avda. Eduardo Frei Montalva N° 1.371, comuna de Independencia, por contravención a lo dispuesto en los artículos 3 inc.1 letra b), 23 y 30 de la Ley N° 19.496 y 59, 66 y 70 del Decreto Supremo 212 de 1.992 del Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones. Funda su denuncia en que el día 26 de Marzo de 2.013, personal de SERNAC, fiscalizó la oficina de ventas de pasajes de la denunciada, ubicada en el Terminal San Borjas, constatando que dicha empresa **no anuncia el horario de partida y llegada de los servicios que ofrecen, mediante carteles o pizarras visibles; no se informa que el pasajero es responsable de la custodia del equipaje o bulto que transporte con él en la parrilla interior del bus, sea mediante letreros o por comunicación del auxiliar del bus; el bus no dispone de audífonos para los pasajeros en caso que el vehículo contenga radio, tocacassettes, televisores o videograbadoras, según lo dispone el Decreto Supremo N° 212 del Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones;**

- Que a fs. 32, comparece **ALEJANDRO GILBERTO CARRIZO CARRIZO**, cédula de identidad N° 4.029.792-8, chileno, empresario, domiciliado en Avda. Presidente Eduardo Frei Montalva N° 1.371, comuna de Independencia, en representación de Transportes Expreso Norte AC Ltda., quien declara que el denuncia no es efectivo, por cuanto su representada cumple con la normativa vigente, entregando además un servicio calificado a sus clientes y que la denuncia carece de

Fojas 70/setenta

fundamentos de hecho y derecho, lo que demostrará en la etapa procesal correspondiente;

- Que a fs. 38 y siguientes, **LUIS EDUARDO VILLAVICENCIO MEZA**, abogado, en representación de Transportes Expreso Norte AC Ltda., contesta denuncia infraccional, controvirtiendo lo señalado en el libelo, fundando sus antecedentes en que tanto los horarios de salida y llegada de los buses están en las oficinas o garitas que la empresa tiene en el Terminal de Buses San Borjas, la que se encuentra además en información electrónica contenida en los servidores computacionales de acceso público. Lo mismo ocurre con la obligación de disponer de audífonos para los pasajeros en caso que el vehículo contenga radio, tocacassettes, televisores o videograbadoras, lo que así ocurre. Agrega que según se lee en el acta del ministro de fe, que ésta se constituyó en una de las dependencias de Buses Expresos Norte, correspondiente al Local 62, no existiendo constancia que se haya consultado sobre la existencia de audífonos, ni menos que tal ministro de fe, se haya subido o constituido arriba de algún bus, ni menos consignado el número de la placa patente de dicho vehículo, los que les deja en total indefensión, al no saber cuál fue el bus fiscalizado, pues no todos están dotados de televisores o videograbadoras o tocasettes o radios, y al no estar dotados de dichos elementos, no existe la obligación de tener audífonos;

- Que a fs. 54 y siguientes y continuación de fs. 62 y siguientes, de fechas 5 de Agosto y 9 de Octubre respectivamente, ambos de 2.013, se celebró el comparendo de conciliación, contestación y prueba, rindiéndose la que consta en autos;

- Que a fs. 68, con fecha 13 de Noviembre de 2.013, se ordenó traer los autos a la vista para dictar sentencia;

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO

1.- Que el Servicio Nacional del Consumidor, interpuso denuncia en contra de la empresa **TRANSPORTES EXPRESO NORTE LTDA.**, representada legalmente por **ALEJANDRO GILBERTO CARRIZO CARRIZO**, por contravención a lo dispuesto en los artículos 3 inc.1 letra

Fojas 71/setenta y uno

b), 23 y 30 de la Ley N° 19.496 y 59, 66 y 70 del Decreto Supremo 212 de 1.992 del Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones, por no anunciar el horario de partida y llegada de los servicios que ofrece, mediante carteles o pizarras visibles; no informar que el pasajero es responsable de la custodia del equipaje o bulto que transporte con él en la parrilla interior del bus, sea mediante letreros o por comunicación del auxiliar del bus y que el bus no dispone de audífonos para los pasajeros en caso que el vehículo contenga radio, tocacasetes, televisores o videograbadoras;

2.- Que en su contestación de fs. 38, Transportes Expreso Norte AC Ltda., controvierte todo lo denunciado, por cuanto tanto los horarios de salida y llegada de los buses están en las oficinas o garitas que la empresa tiene en el Terminal de Buses San Borja, contando además con información electrónica de acceso público, cumpliendo asimismo con la obligación de disponer de audífonos para los pasajeros en aquellos vehículos que efectivamente tienen radios, tocacasetes, televisores o videograbadoras, no constándole que la ministro de fe, se haya subido o constituido arriba de algún bus, situación que le deja en total indefensión;

3.- Que para acreditar y fundamentar sus dichos la denunciante, rindió la siguiente prueba documental: a) Acta de Ministro de Fe, con fecha 26 de Marzo de 2.013; b) Copia simple constancia de visita, emitida por la Ministro de Fe; c) Set de tres fotografías simples respecto la oficina denunciada; e) Copia simple resolución exenta N° 016, de fecha 14 de enero de 2.013; f) Copia simple resolución N° 022, de fecha 30 de marzo de 2.010.

4.- Que la parte denunciada no rindió pruebas documentales en autos.

5.- Que declaró en juicio Hada Blanca Ríos Olavarría a fs. 55, quien legalmente examinada y dando razón a sus dichos, señaló que el día 26 de Marzo de 2.013, concurrió al Terminal de Buses San Borja, cumpliendo cometidos funcionarios, constatando en ese momento que la empresa Expreso Bus Norte, no publicitaba los horarios de salida y

llegada de los servicios ofrecidos, careciendo además de información respecto al traslado de equipaje al interior del bus y que la denunciada teniendo equipos audiovisuales, no tenía audífonos disponibles para los usuarios.

6.- Que para acreditar y fundamentar sus dichos, por la parte denunciada declararon en juicio Patricio del Carmen Neira Canales a fs. 62 y Juan Christian Dinamarca Villagrán a fs. 64, quienes legalmente examinados y dando razón a sus dichos señalaron en forma conteste, que el día de la fiscalización la oficina de venta de Transporte Expreso Norte, cumplía con las obligaciones exigidas por la ley, en cuanto a informar debidamente los horarios de salida y llegada de los buses, además de informar a los pasajeros sobre su responsabilidad en la custodia del equipaje que transporta en la parrilla interior del bus, lo que se hace de dos maneras, sea informándoles directamente o a través de un video. En cuanto a lo señalado por el testigo Patricio del Carmen Neira Canales, cabe señalar que éste al momento de la fiscalización, no se encontraba presente. Respecto a lo declarado por el testigo Juan Christian Dinamarca Villagrán, no obstante también no ser un testigo presencial, depone respecto de otra empresa de la cual es dependiente, la que no tiene relación con la empresa denunciada; aún más, el testigo determina si la información contenida en la pizarra es relevante o no, siendo que una obligación legal dispuesta por el Decreto Supremo 212 de 1.992 del Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones y no una liberalidad de las empresas de transportes.

7.- Que las circunstancias alegadas en su defensa, por la parte de la empresa Transportes Expreso Norte AC Ltda., no se encuentran suficientemente acreditadas en autos, y aunque ellas así hubiesen ocurrido en los hechos denunciados, no podrían considerarse como circunstancias justificantes o exculpantes, toda vez que es obligación de dicha empresa dar cumplimiento estricto a la materia reglamentada en los artículos 59, 66 y 70 del Decreto Supremo N° 212, del Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones de 1992.

Fojas 73/setenta y tres

8.- Que el artículo 59 del Decreto Supremo N° 212, del Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones de 1992, es claro al señalar que “Las empresas que efectúen servicios interurbanos, deberán anunciar a los usuarios las tarifas y los horarios de partida y llegada de los diversos servicios que ofrecen al público. Dicho anuncio se hará mediante carteles o pizarras colocadas en un lugar visible de las oficinas de venta de pasajes y se expresarán en dígitos de las siguientes dimensiones mínimas; 2 cm de alto; 1,5 cm de ancho y 4 mm de trazo. Los vehículos con que se presten estos servicios deberán mantener en el interior, en un lugar visible para los pasajeros, un cartel con los horarios de partida y llegada del servicio que efectúan y los diversos tramos de dicho servicio”. En el artículo 66 de la norma señala que “En servicios interurbanos se permitirá el funcionamiento de radios, tocacasettes, televisores y videograbadoras, siempre que los vehículos estén dotados de audífonos para los pasajeros”. En tanto que los incisos segundo y tercero del artículo 70 manifiesta de forma clara que “Cuando un pasajero lo desee podrá hacer declaración escrita a la empresa de las especies que transporte o remita. Esto será obligatorio cuando, a juicio del pasajero o remitente, el valor de los objetos exceda de 5 Unidades Tributarias Mensuales. Al efecto, las empresas pondrán a disposición del público en sus terminales los formularios adecuados para hacer la declaración y podrán verificar la autenticidad de ellas. Lo dispuesto en los dos incisos precedentes será dado a conocer a los pasajeros mediante avisos que las empresas ubicarán en el interior de sus vehículos y en sus oficinas de venta de pasajes”.

9.- Que el artículo 3 letra b) de la Ley, sobre Protección de los derechos de los Consumidores, señala que son derechos y deberes básicos del consumidor, el derecho a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos y el deber de informarse responsablemente de ellos. En tanto que el artículo 23 expresa de forma clara y precisa 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”.

10.- Que la Ley al regular las relaciones entre proveedores y consumidores, construidas a partir de un conjunto de disposiciones, se procura proteger a estos últimos ante la situación de desequilibrio en que se hallan frente a proveedores que producen y prestan servicios en desmedro de sus derechos, normativa que además opera en donde existe además de un incumplimiento, una conducta negligente del proveedor, elemento que el sentenciador determina según experiencia o sana crítica. En dicho escenario, el Servicio Nacional del Consumidor ha actuado dentro del ámbito de su competencia al interponer el denuncia de autos, pues corresponde a materias que al tenor de las disposiciones citadas en los Considerandos precedentes, está obligada a enfrentar.

11.- Que en mérito de lo anterior y habiendo examinado todos los antecedentes que obran en autos de acuerdo a las reglas de la sana crítica, de conformidad a lo establecido en el artículo 14, de la Ley N° 18.287, este Sentenciador, se ha formado convicción plena respecto a que el día de los hechos, la empresa Transportes Expreso Norte AC Ltda., al momento de ser fiscalizada, se encontraba infringiendo la normativa vigente, en cuanto a que estando obligada, no anuncia el horario de partida y llegada de los servicios que ofrece, mediante carteles o pizarras visibles; no informa que el pasajero es responsable de la custodia del equipaje o bulto que transporte con él en la parrilla interior del bus y no dispone de audífonos para los pasajeros en caso que el vehículo contenga radio, tocacasettes, televisores o videograbadoras, infringiendo con ello los artículos 59, 66 y 70 del Decreto Supremo 212/92 (Transporte), en relación con el artículo 3 inc.1 letra b), 23 y 24 de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, por a que estando obligada a anunciar las tarifas de los servicios que ofrecen al público mediante carteles o pizarra no lo hace, no cumpliendo su labor de informar, infringiendo con ello el artículo 59, 66 y 70 del Decreto Supremo 212/92 (Transporte),

Fojas 75/setenta y cinco

en relación con el artículo 3 letra b), 23 y 24 de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, motivo por los cuales se procederá a acoger la denuncia de fojas 11 y siguientes y a dictar sentencia condenatoria en contra de la empresa Transportes Expreso Norte AC Ltda., representada legalmente por Alejandro Gilberto Carrizo Carrizo.

Por estas consideraciones y teniéndose además presente lo dispuesto en los artículo 1 y 13 de la Ley N° 15.231; 14, 17 y 23, de la Ley N° 18.287; artículos 3 letra b), 23 y 24 de la Ley N° 19.496 y Decreto Supremo N° 212 de 1.992 del Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones.

SE DECLARA

QUE SE CONDENA, a la TRANSPORTES EXPRESO NORTE AC LTDA., representada legalmente por **ALEJANDRO GILBERTO CARRIZO CARRIZO**, ambos domiciliados en Avda. Eduardo Frei Montalva N° 1.371, comuna de Independencia, a pagar una multa de **CINCO UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES a beneficio fiscal**, por infringir lo dispuesto en los artículo 59, 66 y 70 del Decreto Supremo 212/92 (Transporte), en relación con el artículo 3 letra b), 23 y 24 de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

ANÓTESE.

NOTIFÍQUESE POR CARTA CERTIFICADA.

DESPÁCHESE ORDEN DE RECLUSIÓN NOCTURNA, EN CONTRA DEL INFRACTOR ALEJANDRO GILBERTO CARRIZO CARRIZO, REPRESENTANTE DE LA EMPRESA DE TRANSPORTES EXPRESO NORTE AC LTDA., SI NO PAGARE LA MULTA IMPUESTA, DENTRO DE QUINTO DÍA, POR VÍA DE SUSTITUCIÓN Y APREMIO.

Fojas 76/setenta y seis

**REMÍTASE COPIA DEL FALLO, AL SERVICIO NACIONAL DEL
CONSUMIDOR EN CONFORMIDAD A LO ESTABLECIDO EN EL
ARTÍCULO 58 BIS DE LA LEY N° 19.496.**

DICTADO POR DON PATRICIO AMPUERO CORTES, JUEZ TITULAR.



AUTORIZA DOÑA IVONNE GALLARDO FUENTES, SECRETARIO (S).

