CERTIFICADO

Certifico que la sentencia definitiva de fojas 79 a 85 de autos, dictada en la causa Rol N° 19.868-KM-2.013, del Primer Juzgado de Policía Local de Estación Central, se encuentra ejecutoriada.- Estación Central, 18 de Marzo de 2.014.-

PRIMER JUZGADO POLICIA LOCAL
SECRETARIO
ESTACION CENTRAL

IVONNE GALLARDO FUENTES
SECRETARIA (S)

REGISTRO DE SENTENCIAS
18 MAR. 2014
REGION METROPOLITANA

PROCESO N° 19.868/2.013-KM

ESTACIÓN CENTRAL, a Veintisiete de septiembre de dos mil trece

VISTOS;

-Que a fs. 17 y siguientes, **RODRIGO MARTÍNEZ ALARCÓN,** abogado, Director Regional Metropolitano(S) del Servicio Nacional del Consumidor y en su representación, ambos domiciliados en calle Teatinos Nº 333, 2º piso, comuna de Santiago, interpone denuncia infraccional contemplada en la Ley Nº 19.496, sobre Protección a los Derechos del Consumidor, en contra de **TRANSPORTES INTERSUR LTDA.**, representada legalmente por GUILLERMO MONTENEGRO, con domicilio en calle Obispo Umaña Nº 703, comuna de Estación Central. Funda su denuncia en que el día 26 de Marzo de 2.013, funcionarios de su repartición pública, en calidad de Ministro de Fe, inspeccionaron las dependencias de la denunciada en los Terminales Sur y San Borjas, constando lo siguiente: a) En el Terminal Santiago: No anuncia horario de partida y llegada de los servicios de una manera permanente y visible y además se constata que el bus posee audífono para los pasajeros, condicionados a un pago de $ 250.-; b) En el Terminal San Borja: No anuncia tarifas mediante carteles o pizarras visibles; no anuncia horarios de llegada y partida de los servicios que ofrece; no informa itinerario o ruta de viaje; no tiene a disposición del público consumidor, formularios de declaración de especies; no informa a los pasajeros sobre la responsabilidad respecto de las especies o bultos que transporten en la parrilla interior del bus; se constata que el bus posee audífono para los pasajeros, condicionados a un pago de $ 250.-; no existe letrero que informe que la devolución del pasaje se debe realizar con cuatro horas de anticipación a la hora de salida del bus; no existen formularios para generar un listado de los pasajeros, en viajes que corresponda según el reglamento;

- Que a fs. 37, **JOSÉ RICARDO CABRERA ROJAS,** ya individualizado en autos, en representación de "Transportes Intersur Ltda.", contesta denuncia por escrito, señalando que su representada no ha cometido infracción alguna, mencionando, entre otras, que su representada ha

incorporado información en los pasajes y en su sistema en línea, dado que la dictación del D.S. N° 212/1992 del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, fue en época que no existía internet y por tanto muchas de sus normas se encuentran obsoletas, aclarando que las oficinas de venta cuentan con letreros donde se publican las tarifas, horarios, destinos de los servicios. En cuanto a la actuación del SERNAC, señala que dicha institución carece de atribuciones para fiscalizar materias propias del Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones y no tiene facultades para nombrar ministros de fe;

-Que a fs. 61, se celebró el comparendo de conciliación, contestación y prueba, rindiéndose la que consta en autos;

- Que a fs. 78, con fecha 2 de septiembre de 2.013, se ordenó traer los autos a la vista para dictar sentencia;

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO

1.- Constituye un hecho no controvertido en autos, que el Servicio Nacional del Consumidor, concurrió el día 26 de Marzo de 2013 a los Terminales Sur y San Borjas, ubicados en comuna de Estación Central, con el fin de verificar el cumplimiento de normas sobre la exhibición de las listas de precios de los bienes y servicios ofrecidos por las empresas de transporte interurbano existentes en el lugar, fiscalizando a la empresa de la denunciada.

2.- Se discute en cambio, las facultades que tendría SERNAC para actuar y la efectividad que los hechos hayan ocurrido en la forma planteada en la denuncia y si así hubiere ocurrido, corresponde determinar la responsabilidad que le cabría en los hechos a la empresa de Transportes Intersur Ltda., y en especial para determinar si ésta habría actuado con negligencia como proveedor de un servicio, causando perjuicio a sus clientes.

3.- Que para acreditar y fundamentar sus dichos la parte de SERNAC, rindió la siguiente prueba documental: a) Set de tres fotografías del local

de la empresa denunciada; b) Copia simple resolución exenta Nº 016, de fecha 14 de Enero de 2013, donde se establecen los cargos y empleos que investirán el carácter de ministro de fe; c) Copia simple resolución Nº 022; d) Copias actas ministro de fe, de fecha 26 de marzo de 2.013, llevada a efecto en el local N° 67 del Terminal San Borjas; e) Copias autorizada de acta ministro de fe, de fecha 26 de marzo de 2.013, llevada a efecto en el local N° 120 del Terminal de Santiago. En tanto la parte denunciada no rindió pruebas.

4.- Que para acreditar y fundamentar sus dichos por la parte de SERNAC, declaró en juicio Hada Blanca Eunice Ríos Olavarría, a fs. 62, quien legalmente examinada y conteste con la parte que la presentó a declarar, señala que el día 26 de marzo de 2.013, constató, entre otros, que la empresa de Transportes Intersur Ltda., no tenía anunciada sus tarifas, que los horarios de partida y de llegada de los servicios que ofrece, no están a la vista del público, tampoco si el viaje es directo o tendrá paradas intermedias, que no presenta a disposición de los clientes los formularios de declaración de especies, los cuales sólo se encuentran en la oficina central, que tampoco se puede usar equipo audiovisual, pues hay que comprar los audífonos. Agrega que no se informa el procedimiento para devolución de pasajes y que el auxiliar del bus no cuenta con lista de pasajeros.

5.- Que el artículo 3 letra b) de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, expresa claramente 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 lo pertinente, señala en el artículo 23 inc.1, 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". En tanto que el artículo 30 prescribe que

"Los proveedores deberán dar conocimiento al público de los precios de los bienes que expendan o de los servicios que ofrezcan, con excepción de los que por sus características deban regularse convencionalmente. El precio deberá indicarse de un modo claramente visible que permita al consumidor, de manera efectiva, el ejercicio de su derecho a elección, antes de formalizar o perfeccionar el acto de consumo. Igualmente se enunciarán las tarifas de los establecimientos de prestación de servicios. Cuando se exhiban los bienes en vitrinas, anaqueles o estanterías, se deberá indicar allí sus respectivos precios. El monto del precio deberá comprender el valor total del bien o servicio, incluidos los impuestos correspondientes. La misma información, además de las características y prestaciones esenciales de los productos o servicios, deberá ser indicada en los sitios de Internet en que los proveedores exhiban los bienes o servicios que ofrezcan y que cumplan con las condiciones que determine el reglamento. Cuando el consumidor no pueda conocer por sí mismo el precio de los productos que desea adquirir, los establecimientos comerciales deberán mantener una lista de sus precios a disposición del público, de manera permanente y visible".

6.- Que en el artículo 56 del Decreto Supremo 212/1992 del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, se señala de forma clara y precisa 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. En tanto que el artículo 66 de la misma Ley manifiesta que "En servicios interurbanos se permitirá el funcionamiento de radios, tocacasetes, televisores y videograbadoras, siempre que los vehículos estén dotados de audífonos para los pasajeros". En lo relacionado el artículo 70, expresa "El transporte de valijas, bultos y paquetes será de responsabilidad de las empresas cuando se lleven en la parrilla o en las cámaras portaequipajes, las que deberán entregar al pasajero un comprobante por cada bulto. Ello ocurrirá en todo caso respecto al

transporte de cartas y encomiendas en cuanto se haga conforme a la ley. Las especies primeramente citadas serán de cuidado de los pasajeros cuando se lleven en las parrillas portaequipajes interiores. 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.

7.- Que de acuerdo a lo señalado en el artículo 14 inc.1 de la Ley 18.287, el juez apreciará la prueba y los antecedentes de la causa, de acuerdo con las reglas de la sana crítica, estableciendo el inc.2 que al apreciar la prueba de acuerdo con las reglas de la sana crítica, el tribunal deberá expresar las razones jurídicas y las simplemente lógicas, científicas o técnicas en cuya virtud les asigne valor o las desestime. En general, tomará en especial consideración la multiplicidad, gravedad, precisión, concordancia y conexión de las pruebas y antecedentes del proceso que utilice, de manera que el examen conduzca lógicamente a la conclusión que convenza al sentenciador.

8.- Que en la especie, de los antecedentes de la causa, ponderados en la forma señalada por la disposición legal transcrita, emanan pruebas múltiples, graves, precisas, concordantes y conexas, que conducen lógicamente a concluir a este Sentenciador que **TRANSPORTES INTERSUR LTDA. Representada por VÍCTOR IDE BENNER,** actuó con negligencia, causando un menoscabo a sus clientes, por la deficiencia en la calidad del servicio, negligencia que sólo puede atribuirse a la denunciada, quien no dio cumplimiento a su obligación legal y reglamentaria, en cuanto a brindar el servicio contratado por el actor, en las mejores de condiciones, lo que no ocurrió, con las consecuencias

ya señaladas en autos, la cual configura una infracción sujeta a sancionar conforme lo dispone en lo específico, los artículos 3 letra b), 23 inc.1 y 30 de la Ley del Consumidor N°19.496 y los artículos 59, 66 y 70 pertenecientes al Decreto Supremo 212, con relación al artículo 24 de la Ley Nº 19.496, motivo por lo cual, este sentenciador acogerá la denuncia de autos, en la forma como se dispondrá en la parte resolutiva de esta sentencia.

Por estas consideraciones y teniendo presente lo dispuesto en los artículos 14, 17 y 23 de la Ley N°18.287, 3 letra b), 23 inc. 1, 24 y 30 de la Ley N° 19.496; 59, 66 y 70 del Decreto Supremo 212/1992 (Transporte); 1.698 y 2.329 del Código Civil y lo señalado en la Ley N° 15.231;

SE DECLARA

EN CUANTO A LA TACHA DE LA TESTIGO:

PRIMERO: Que este sentenciador hará lugar a la tacha deducida en la audiencia de conciliación, contestación y prueba y repuesta a fs.75, por cuanto la testigo declaró ser dependiente de la parte que la presenta, configurándose a su respecto, la causal establecida en el N°5 del artículo 358 del Código de Procedimiento Civil.

EN CUANTO A LO INFRACCIONAL:

SEGUNDO: Que se condena a TRANSPORTES INTERSUR LTDA. Representada por VÍCTOR IDE BENNER, domiciliado en calle Obispo Umaña Nº 703, comuna de Estación Central, al pago de una multa de **CINCO UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES**, por infringir lo dispuesto en los artículos 3 letra b), 23 inc.1 y 30 de la Ley del Consumidor N°19.496 y los artículos 59, 66 y 70 del Decreto Supremo 212/1992 del Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones.

ANÓTESE.

NOTIFÍQUESE PERSONALMENTE O POR CÉDULA.

DESPÁCHESE ORDEN DE RECLUSIÓN NOCTURNA EN CONTRA DE VÍCTOR IDE BENNER REPRESENTANTE LEGAL DE TRANSPORTES INTERSUR LTDA., SI NO PAGARE LA MULTA IMPUESTA, DENTRO DE QUINTO DÍA, POR VÍA DE SUSTITUCION Y APREMIO.

REMÍTASE COPIA AUTORIZADA DE LA PRESENTE SENTENCIA, AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, EN CUMPLIMIENTO A LO DISPUESTO EN EL ARTÍCULO 58 BIS, DE LA LEY N° 19.496.

ARCHÍVESE EN SU OPORTUNIDAD.

DICTADO POR DON PATRICIO AMPUERO CORTES, JUEZ TITULAR

AUTORIZA DOÑA IVONNE GALLARDO FUENTES, SECRETARIA (S)