

CUIDADO

Nº Inte 1570  
fecha Entrada 22 AGO 2013

PUNTA ARENAS, siete de agosto de dos mil trece

{Y)!M. ....

A LO PRINCIPAL: Com

AL OTROSI:

Certifíquese lo que corresponde por el Sr. Secretario del Tribunal.

Rol Nº **2.730-V-2013**

Proveyó **JAIME ARANEDA GONZALEZ**, Juez Titular del Primer Juzgado de  
Policía Local de Punta Arenas.

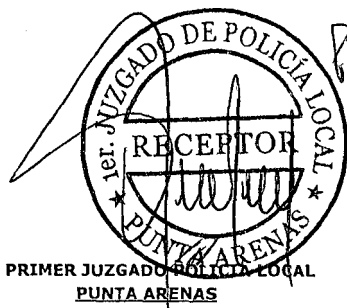
**REGISTRO DE SENTENCIAS**  
22 MQ, Ion  
**REGION DE MAGALLANES**

CERTIFICO.: Que la sentencia de autos, rolante de fojas  
43 a 45, se encuentra firme ejecutoriada.

PUNTA ARENAS, 07 de agosto de 2013.

Notifico a usted de la resolución de  
fojas.....  
Causa Rol Nº.....  
cuya copia es fiel al original.  
PUNTA ARENAS, .. 07 .. 2013 ..

SECRETARIO ABOGADO



cuarenta y tres

SENTENCIA N° 2.895.- En Punta Arenas, veinte de junio de dos mil trece.

**VISTOS y CONSIDERANDO:**

**PRIMERO:** Que a fojas 15 comparece don Rodrigo Elgueta Imaray, abogado, en representación del Servicio Nacional del Consumidor, en adelante también el SERNAC, ambos con domicilio en calle Chiloé NO 765 de esta ciudad, interponiendo denuncia en contra de la Sociedad BUSES FERNANDEZ LIMITADA, representada en mérito de lo dispuesto en el artículo 50 letra c) inciso 3º y 50 letra d), por don Sergio Cvitanic Kordic, ignora profesión, ambos domiciliados en calle Armando Sanhueza NO 745 en la ciudad de Punta Arenas, por incurrir en infracción a los artículos 3 letra b), 23 Y 30 de la Ley de Protección al Consumidor.

En cuanto los hechos, la denunciante indica que, en el ejercicio de las facultades y las obligaciones que impone el inciso 10 del artículo 58 de la Ley de Protección al Consumidor, en orden a velar por el cumplimiento de las disposiciones de la referida ley, demás normas que dicen relación con el consumidor, y en el desempeño de la función que establece el artículo 59 bis del mismo cuerpo legal, el Servicio Nacional del Consumidor, a través de la Dirección Regional de Magallanes y Antártica Chilena, y por medio de su ministro de fe, para estos efectos, doña Pamela Ramírez Jaramillo, con fecha 26 de marzo de 2013, procedió a constituirse en dependencias de la empresa de transportes BUSES FERNANDEZ LIMITADA, ubicada en calle Armando Sanhueza NO 745 de esta ciudad, con el objeto de constatar el cumplimiento de la normativa consagrada en la Ley 19.496, en relación al Decreto Supremo N° 212 del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones.

Agrega la denuncia, que en el desempeño de la referida diligencia, la ministro de fe constató, que la empresa denunciada no cumplía con los siguientes aspectos: uno) anunciar tarifas mediante carteles o pizarras visibles o no las anunciaba en la forma impuesta por el Decreto Supremo NO 212 del Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones; dos) informar horario de llegada de los servicios que ofrecen, mediante carteles o pizarras visibles; tres) informar itinerario o ruta de viaje contratado; cuatro) tener a disposición del público consumidor un formulario de declaración de especies que transporten cuando éstas tengan un valor superior a 5 UTM, y la información de los mismos en el local de venta de pasajes y al interior de los buses; y cinco) la existencia de un letrero en la oficina de ventas de pasajes que informe a los pasajeros que en caso de solicitar la devolución del pasaje, hasta con cuatro horas de anticipación a la hora de salida del bus, la empresa estará obligada a devolver al menos el 85% del valor del pasaje.

Indica que frente a estas circunstancias, el SERNAC evaluó los antecedentes que resultaron de la diligencia efectuada por la ministro de fe, y en mérito de los antecedentes y observaciones expuestas en el acta respectiva, concluyó, que al menos

respecto de las situaciones referidas anteriormente el proveedor habría incurrido en una clara y abierta infracción a la Ley de Protección al Consumidor, en relación con el Decreto Supremo NO212 el Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones, por lo que en cumplimiento del mandato legal conferido procede a poner los antecedentes en conocimiento del Tribunal.

En cuanto al derecho, la denunciante estima que la proveedora comete infracción a los artículos 3 letra b); 23 Y 30 de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en relación con los artículos 59 y 70 del Decreto Supremo N° 212 del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones.

Menciona que las normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores contenidas en la ley son una herramienta de trascendental importancia para la transparencia del mercado, elemento consustancial a una economía con la característica de la que actualmente nos rige, de ahí la importancia que la ley atribuye a la labor de los tribunales de justicia, encargado de sancionar conductas como las señaladas en la denuncia, y que en la especie, el único que puede poner remedio a la situación que ha dado origen a la presente causa restableciendo el equilibrio jurídico dañado, mediante la sanción de la conducta de la empresa denunciada.

En cuanto a la sanción de las normas infringidas por la denunciada, menciona que se encuentra establecida en el artículo 24 de la ley 19.496 el cual transcribe.

Hace presente la denuncia, que las normas sobre protección de los derechos de los consumidores son de responsabilidad objetiva, lo que significa que no se requiere probar ni dolo ni culpa en la conducta del proveedor, para acreditar la respectiva infracción, sino que sólo basta el hecho constitutivo de ella, tal como ocurre en la especie.

**SEGUNDO:** Que a fojas 23 se tuvo por interpuesta la denuncia citando a las partes a la audiencia estilo.

**TERCERO:** Que a fojas 24 la denunciante rectifica la denuncia en los términos que allí se contiene. Que a fojas 24 vuelta se tuvo por rectificar la denuncia en los términos indicados.

**CUARTO:** Que a fojas 25 consta certificado del señor receptor del Tribunal que da cuenta de la notificación válida de la denuncia.

**QUINTO:** Que a fojas 40 tuvo lugar el comparendo decretado a fojas 26, el cual se celebró con la asistencia de ambas partes. La denunciante ratifica la denuncia y solicita se dé lugar a ella con expresa condenación en costas.

**SEXTO:** Que la denunciada contesta verbalmente la denuncia en la misma audiencia. Indica que en relación a las observaciones realizadas por el SERNAC, efectivamente algunas no se estaban efectuando, razón por la cual se llevaron a cabo modificaciones a fin de que el usuario esté en conocimiento de las condiciones generales de viajes en Buses Fernández, por ejemplo, señala, una de las observaciones consistía en que no estaba publicada la lista de valores de tramos intermedios, de la ruta Punta Arenas a Puerto Natales.

Menciona que otra observación que se corrigió fue el determinar el horario de llegada de los buses, situación un tanto difícil en la época invernal, ya que las condiciones del camino pueden producir demora entre una o dos hora, razón por la cual no se indica la hora de llegada.

Finalmente consigna que respecto del formulario de declaración de especies éste existe, pero fue modificado por un nuevo formulario, para facilitar el uso del pasajero.

**SEPTIMO:** Que la denunciante con el fin de acreditar los hechos y en parte de prueba acompaña a la causa la siguiente documental: uno) copia simple de constancia que da cuenta de visita de la ministra de fe a las dependencias del proveedor denunciado, rolante a fojas 1; dos) copia legalizada ante notario de acta de ministro de fe que da cuenta de lo atestado por la ministro de fe, rolante de fojas 3 a 5; tres) copia de Resolución Exenta N° 16 de 2013 del Servicio Nacional del Consumidor que establece los cargos y empleos que investirán el carácter de ministro de fe del Servicio Nacional del Consumidor, rolante a fojas 6; cuatro) copia simple de Resolución NO 0133 de 5 de diciembre de 2011 del Servicio Nacional del Consumidor en el que se consigna la renovación de doña Pamela Ramírez Jaramillo como Directora Regional del Servicio Nacional del Consumidor, sede Punta Arenas, rolante a fojas 8; cinco) copia simple de sentencia pronunciada por el Primer Juzgado de Policía Local de la comuna de Estación Central, en autos caratulados, Servicio Nacional del Consumidor en contra de buses JAC, causa Rol N° 2304-2009, rolante a fojas 10; seis) copia de constancia de visita en original que da cuenta de la constitución de la ministro de fe en dependencias del proveedor denunciado, rolante a fojas 27; y siete) set de siete fotografías que da cuenta de la diligencia efectuada por la ministro de fe Pamela Ramírez Jaramillo, rolante a fojas 29 a 32.

**OCTAVO:** Que la empresa denunciada acompañó a la causa, los siguientes documentos: uno) fotografía de tarifario de tramo Punta Arenas Puerto Natales, intermedio Laguna Blanca, rolante a fojas 33; dos) fotografía de horario de salida y llegada de los buses en las ocho frecuencias del servicio Punta Arenas y Puerto Natales, rolante a fojas 34; tres) fotografía de aviso de información respecto de devolución de dinero, rolante a fojas 35; cuatro) fotografía de formulario de declaración de equipaje para pasajeros, rolante a fojas 36 y 37; Y cinco) dos fotografías de interior de un bus donde se encuentra publicado el horario y la tarifa descritas, rolantes a fojas 38 y 39.

**NOVENO:** Que es obligación de la denunciada dar cumplimiento estricto a la normativa específica de su giro comercial, la cual se reglamenta en el artículo 59 y 70 del Decreto Supremo NO 212 del Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones de 1992. Que el referido artículo 59 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".

Por su parte en lo pertinente del artículo 70 del referido cuerpo legal se lee: "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."

**DECIMO:** Que el artículo 3° letra b) de la Ley N° 19.496, 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 ellos.

**DECIMO PRIMERO:** Que del mérito de los antecedentes de la causa, apreciados conforme a las normas de la sana crítica, se encuentra acreditado que la denunciada infringió lo establecido en los artículos 59 y 70 del Decreto Supremo N° 212 del Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones de 1992. Lo anterior se traduce en el incumplimiento, además, de la obligación de información veraz y oportuna a los consumidores vulnerándose lo establecido en el artículo 30 letra d) de la Ley N° 19.496, toda vez, que no se indicaba, al momento de la fiscalización, el horario de llegada de los servicios que ofrecen mediante carteles o pizarras visibles, no se informaba el itinerario o ruta del viaje contratado, no se encontraba a disposición del público consumidor formulario de declaración de especies que transportan, y no existía letrero en la oficina de venta de pasajes que informara a los pasajeros o consumidores que en caso de solicitar la devolución del pasaje hasta con cuatro horas de anticipación de la salida del bus, la empresa estará obligada a devolver al menos el 85% del valor del pasaje.

Que igualmente se ha infringido lo dispuesto en el artículo 30 de la Ley N° 19.496 al no dar conocimiento al público de los precios de los servicios que ofrecen.

Que la denunciante no aporta prueba en cuanto a establecer un actuar negligente de la denunciada, como tampoco el menoscabo sufrido por los consumidores a raíz de las infracciones constatadas.

**DECIMO SEGUNDO:** Que a fin de aplicar la multa señala en la ley, el Tribunal ha tenido en cuenta lo dispuesto en el inciso final del artículo 24 de la Ley N° 19.496.

**DECIMO TERCERO:** Por estas consideraciones y teniendo presente lo dispuesto los artículos 1°, 7, 9 a 14 y 17 de la Ley N° 18.287; artículo 59 del Decreto Supremo N° 212 de 1992 del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones; y artículos 1° N° 3, 3 letra b), y 30 de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

**SE DECLARA:**

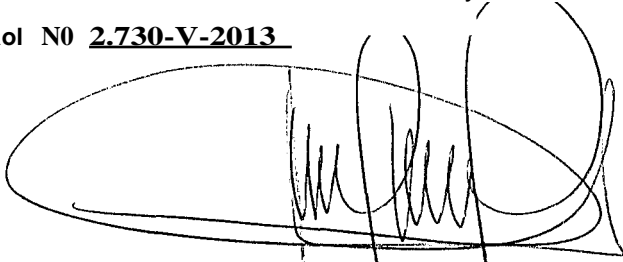
**A}** Que se condena a la empresa de transportes Buses Fernández Limitada, representada legalmente por don Sergio Cvitanic Kordic, a pagar una multa de **2 (dos)** Unidades Tributarias Mensuales, a beneficio fiscal, por no cumplir la normativa vigente infringiendo con lo dispuesto en el Decreto Supremo N° 212 del Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones de 1992, en relación con la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores conforme lo señalado en el considerando décimo primero precedente.

**B}** Despáchese orden de reclusión nocturna en contra del representante legal de la empresa denunciada si no pagare la multa impuesta dentro del quinto día, por vía sustitución y apremio.

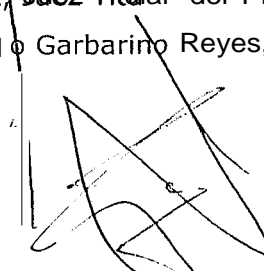
**C}** No ha lugar en condenar en costas a la denunciada, por no haber resultado totalmente vencida.

**Remítase** copia del fallo al Servicio Nacional del Consumidor en conformidad a lo establecido en el artículo 58 bis de la Ley 9.496. **Archívese** en su oportunidad.

**Rol N° 2.730-V-2013**



Dictada por don **Jaime Araneda González**, Juez Titular del Primer Juzgado de Policía Local de Punta Arenas. Autorizó don teonard o Garbarino Reyes, Secretario Abogado..



CERTIFICO que es copia fiel de su original que se ha tenido a la vista y que rola a fojas 11:10 t/S' en Causa Rol N° 2130- V.- ZLYfj, Punta Arenas, --/f

SECRETARIO ABOGADO



