REPUBLICA DE: CHILE
ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE ARICA
SEGUNDO JUZGADO DE POLICIA LOCAL DE ARICA

Causa Rol N° 36245(ML)

Arica, a once de febrero de dos mil catorce.

Vistos:

A fs. 6 y siguientes rola la denuncia infraccional deducida por Rosa Cortez Contreras, psicóloga, R.U.T. N°13.414.547-1, Directora Regional del Servicio Nacional del Consumidor de Arica y Parinacota y en su representación, domiciliados para estos efectos en calle Baquedano N° 343 fundado en lo dispuesto en el artículo 58 g) de la Ley N° 19.946 sobre protección a los derechos del Consumidor, en adelante LPC, interpone denuncia infraccional en contra de Buses Norte Grande Zarzuri, representada por doña Myriam Vásquez Choque, cuya profesión u oficio ignora, ambos domiciliados en Avenida Diego Portales N° 948, local 26, de Arica, por incurrir en infracción a los artículos 3 b) Y 23 de la citada Ley, en relación con los artículos 56, 67 Y 70 del Decreto Supremo N° 212 del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones. Expone que la Dirección regional del Servicio Nacional del Consumidor de Arica y Parinacota utilizando la facultad establecida en el artículo 59 bis de la LPC que le asiste para certificar hechos relativos al cumplimiento de la normativa contenida en Ley N° 19.946 sobre Protección a los Derechos del Consumidor mediante la inspección personal de los funcionarios investidos del carácter de Ministros de Fe, tomó conocimiento sobre hechos que constituyen una infracción a la normativa antes citada. Expone que los hechos que fundan esta acción fueron constatados el 27 de septiembre de 2013 mediante visita realizan en las dependencias de la empresa por la denunciante en calidad de Ministro de Fe del Servicio Nacional del Consumidor. De la mencionada diligencia practicada, se pudo obtener como resultado la consiatación del hecho que la empresa denunciada no ha dado cumplimiento a la normativa legal vigente, particularmente, en lo que dice relación con su deber de información respecto de los servicios ofrecidos, las tarifas, las condiciones de contratación y otras de características relevantes mismos y de mantener a disposición del público consumidor los formularios de declaración de especies. En la especie en la visita realizada con fecha 27 de septiembre de 2013 constató en terreno que la denunciada : 1) No anuncia tarifa mediante carteles o pizarras visibles de todos los servicios que ofrecen; 2) No anuncia horario de partida de

todos los servicIos que ofrecen , mediante carteles o pizarras visibles, 3) No informa horario de llegada de los servicios que ofrecen , mediante carteles o pizarras visibles, 4) No informa itinerario o ruta de viaje contratado (localidades para las cuales se desarrolla el viaje o si éste es directo), 5) No tiene a disposición del público consumidor formularios de declaración de especies que transporten, cuando éstas tengan un valor superior a 5 UTM, y la información de los mismos en local de venta de pasajes y al interior de los buses, 6) No existe letrero en la oficina de venta de pasaje que informe a los pasajeros que, en caso de solicitar la devolución del pasaje con hasta 4 horas de anticipación a la hora de la salida del bus, la empresa estará obligada a devolver al menos el 85% del valor del pasaje. En consideración a que los hechos expuestos constituyen una clara y abierta infracción a la LPC, en relación con el Decreto Supremo N° 212 del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones y en cumplimiento al mandato legal conferido a ese servicio público, en virtud de lo dispuesto en el artículo 58 g) de la LPC, procede a poner los antecedentes del caso en conocimiento del tribunal para su conocimiento y resolución. En cuanto al Derecho, a la luz de la normativa vigente, la denunciada comete infracción los artículos 3 b) Y 23 de la LPC en relación con los artículos 59,67 y 70 del decreto Supremo N° 212 del Ministerio de Transportes y relecomunicaciones. Expone que la simple observación e interpretación de la normas invocadas, es posible advertir que en el caso de autos, la infracción cometida por la denuncia está constituida por el incumplimiento de su deber de información respecto de: tarifas, horarios de partida y llegada de los servicios que ofrecen, itinerario o ruta de viaje contratado, y el deber de informar a los pasajeros mediante un letrero ubicado en las oficinas de ventas de pasajes, que son responsables de la custodia del equipaje que transporten en la parrilla interior del bus y que en caso se solicitar la devolución del pasaje con hasta 4 horas de anticipación a la hora de salida del bus, la empresa estará obligada a devolver al menos el 85% del valor del pasaje. Sostiene que, a mayor abundamiento, la conducta constiluida por el incumplimiento a su deber de información ha trasgredido el derecho, básico e irrenunciable (artículo 3 y 4 LPC) que le asiste a iodo consumidor o usuario de ser informado veraz y oportunamente (artículo 3 b) sobre el servicio ofrecido en relación a los precios, condiciones de contratación y características relevantes del servicio. Asimismo, indica que la denunciada en calidad de proveedor profesional que inviste el servicio de transporte interurbanos e internacional de pasajeros, no pueden menos que saber y conocer las normas que las rigen y que no tan solo les impone el deber de informar sino que también, de mantener ciortos elementos a disposición del público consumidor, por lo que se su inexistencia hace que la empresa incurra en una deficiente prestación de su servicios y por ende, en infracción a la ley 23 de la L.P.C. sostiene que por su parte

el arto 59 del Decreto Supremo N° 212 del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones indico lo formo en que se considerara visible lo información tonto de las tarifas como de los horarios de partido y llegado de los servicios que se ofrecen, señalando 01 efecto que deberá existir un anuncio con ciertas y determinadas dimensiones y en ciertos y determinados lugares (tarifas y horarios de solido y llegado) y 01 interior del vehiculo (horarios de solido y llegado). Expone que es preciso advertir que atendido el carácter imperativo y los objetivos de interés público que invisten y pretenden los preceptos legales antes citados, solo resulta posible dar cumplimiento efectivo o las disposición en comento, obrando en los términos en que estas especialmente lo disponen, sin excepción alguna y de formo tal, que permitan 01 público y eventuales consumidores informarse sin dificultad sobre las tarifas, los horarios de partido y llegada, existencia de formularios de declaraciones de especies, puesto que según se infiere del claro tenor de dichos disposiciones, solo mediante el adecuado conocimiento que los consumidores puedan disponer de ellos, se satisface el objetivo que el legislador a previsto, 01 ordenar lo pertinente en lo especie. Las normas sobre protección de los derechos de los consumidores contenidas en lo ley que rige lo materia de autos, son uno herramienta de trascendental importancia para la transparencia del mercado, elemento consustancial a la economía de libre mercado que actualmente nos rige, de ahí lo importancia que lo ley atribuye o lo labor de los Tribunales de Justicia, encargados de sancionar conductas como lo señalado en lo presente denuncio. Sostiene que en lo especie el único que puede poner remedio o lo situación que ha dado origen o la presente causa, restableciendo el equilibrio jurídico dañado, mediante lo sanción de lo conducto de lo empresa denunciado es S.S. en cuanto a lo sanción de las normas infringidas por la denunciado se encuentro establecido en el arto 24 de la ley 19.496 Y en virtud de la norma legal citado, es que solicito se ordene o lo empresa denunciado, por codo uno de las infracciones cometidas y aplicando respecto de codo uno de aquellas, el máximo de las multas que o continuación se indican: infracción art. 3 b): 50 U.T.M.e infracción ari. 23: 50 U.T.M.en cuanto o lo naturaleza de los normas infringidas. Finalmente, hoce presente que las normas sobre protección de los derechos de los consumidores son normas de responsabilidad objetivo, lo que significo que no se requiere probar lo culpo ni el dolo en lo conducto del infractor paro acreditar lo respectivo infracción sino que basto el hecho constitutivo de ello, tal como ocurre en lo especie. Solicito en definitiva condenar a lo empresa 01 móximo de lo peno que contemplo el arto 24 del citado cuerpo legal. con costas. A fs. 9 rolo lo resolución del tribunal que citó a las partes o audiencia de contestación y pruebo.

A fs. 13 rola la notificación personal de la denuncia infraccional y su proveído de fs. 9 Buses Norte Grande Zarzuri por intermedio de su representante legal Myriam Vásquez Choque, según atestado de la Receptor Ad-Hoc del Tribunal Janet Gallardo Delgadillo.

A fs. 16 y siguientes rola la audiencia de contestación y prueba.

A fs. 20 rola resolución del Tribunal que ordenó "autos para fallo".

Con lo relacionado y considerando:

En cuanto al fondo:

Primero: Que, a fs. 16 y siguientes rola la audiencia de contestación y prueba celebrada con la asistencia de la parte denunciante del Servicio Nacional del Consumidor Región Arica y Parinacota representada por la abogado Yasna Zepeda Lay y la asistencia de la parte denunciada de Buses Norte Grande Zarzuri representada por Myriam Luz Vásquez Choque.

La parle denunciante ratificó su acción.

La parte denunciada contestó la denuncia infraccional y señaló que la pizarra eslá con los valores de la tarifa, y en adelante está puesto el letrero que decía Anlofagasta 10:30 con horario.

El Tribunal tuvo por contestada la denuncia.

Segundo: Que, el Tribunal llamó a las partes a conciliación, la que no se produjo y recibió la causa a prueba y fijó como punto de ella, el siguiente: "- Efectividad de los hechos denunciados."

Tercero: Que, la parte denunciante rindió la prueba testimonial de Rosa Cortéz Contreras quien a fs. 16 y siguientes expone que el día 27 de septiembre de 2013 se dirigió a Diego Portales N° 948 local 26 en el cual se encuentra ubicada la empresa Buses Norte Grande y solicitó hablar con la vendedora o encargada y se acercó doña Jenny Ángel Cortés y le informó que en su calidad de ministro de fe constató que la empresa no contaba con letreros visibles que informan la tarifa de los servicios que ofrece, letreros o pizarras visibles de los servicios que ofrecen en términos parliculares del tramo Arica-Tocopilla, tampoco con letreros o pizarras visibles que informan los horarios de salida de los servicios que ofrece que son de Arica-Iquique y Arica-Tocopilla, no contaba con letreros o pizarras que informara recorrido de los servicios, es decir, si se detiene en localidades o hace un viaje directo, no coloca a disposición de los consumidores formularios de declaración de especies cuando tiene un valor superior a 5 U.T.M., no contaban con un letrero que informe a los pasajeros que en caso de devolución de los pasajes con al menos cuatro horas de anticipación la empresa está obliga a devolver hasta el 85% del valor del pasaje y todo esto fue escrito en un acta de lo que fue testigo Ángel Corles. expone que luego de todo el proceso construyó una constancia de la visita con dos ejemplares idénticos y ambos firmados por la vendedora y uno

por ella y entregado a la persona y que al retirarse del local y ya en su oficina digitalizó lodo la información del Ministro de Fe, impreso y firmado. La testimonial de Daniela Vallejos Vallejos quien expone a fs. 18 y siguientes que el día 27 de septiembre de 2013 alrededor de las 10:00 am concurrió al terminal de buses junto a la Directora Regional del Sernac y la abogado Regional para realizar una visita como Ministro de fe y expone que fueron atendidos por doña Jenny Ángel Cortez, se llenó uno constancia entregándose copia de ella a ella y en esa oportunidad se constató que la empresa no mostraba todas las tarifas de los servicios que prestaba,. Que no mostraba tampoco los horarios de salida ni los de llegado, no informaba sobre itinerario de los servicios, no tenía a disposición de los usuarios el formulario de declaración de especies ni mostraba las condiciones en caso de devolución de pasajes.

Cuarto: Que, la parte denunciante acompañó, con citación, acta de ministro de fe de fecha 27 de septiembre de 2013 que rolan a fs. 1 y 2, constancia de visitas de fecha 27 de sc;ptiembre de 2013 que rola a fs. 3, Resolución Exenta N° 016 de fecha 14 de enero de 2013 del Servicio Nacional del Consumidor que rola a fs. 4 y 5 Y tres fotografías tomadas con fecha 217 de septiembre de 2013 que rolan a fs. 15.

Quinto: Que, la parle denunciada no rindió pruebas destinadas a desvirtuar los hechos materia oc la denuncia.

Sexto: Que, se encuentra establecido en autos que la Directora Regional del Servicio Nacional del Consumidor de Arica y Parinacota Rosa Cortez Contreras en su calidad de Minislro de Fe de dicho servicio se constituyó en el local N° 27 de la avenida Diego Portales (interior Terminal de Buses) lugar de asiento de la empresa de Buses Node Grande el día 27 de septiembre de 2013 a las 10:05 horas, a fin de realizar una fiscalización sobre el cumplimiento a la normativa de la Ley del Consumidor en dicha empresa, entrevistándose con doña Yenny Angel Cortez y se constató en dicha visita que la empresa denunciada las circunstancias y hechos de que do cuenta; levantándose acta de lo obrado y se entregó copia de ella a la denunciada.

Séptimo: Que, en mérito del acta de Ministro de Fe de fs. 1, constancia de visitas del Ministro de fe del Servicio Nacional del Consumidor de fs. 3 y, especialmente, fotografías de fs. 15, apreciadas conforme a las reglas de la sana crítica, esta sentenciadora adquirió la plena convicción que la empresa de Buses Norte Grande ¿arzuri no anunciaba la tarifa mediante carteles o pizarras visibles de todos los servicios que ofrece, no anunciaba horario de partida de todos los servicios que ofrece, mediante carteles o pizarras visibles, no informaba horario de llegada de:; los servicios que ofrece, mediante carteles o pizarras visibles, no informaba itinerario o ruto de viaje contratado (localidades para las cuales se

desarrolla el Viaje o si éste es directo), no tenía a disposición del público consumidor formularios de declaración de especies que transporten, cuando éstas tenDan un valor superior a 5 UTM, y la información de los mismos en local de venta de pasajes y 01 interior de los buses, no existía letrero en la oficina de venta de pasaje que informe a los pasajeros que, en caso de solicitar la devolución del pasaje con hasta 4 horas de anticipación a la hora de la salida del bus, lo empresa estará obligada a devolver al menos el 85% del valor del pasaje, el día 27 de septiembre de 2013 o las 10:05 horas en calle Diego Portales N° 948 local 27, de Arica; infringic;ndo con ello los artículos 3 letra b) y 23 de la Ley N° 19.946 que Establece Normas sobre Protección o las normas del Consumidor y artículos 59, 67, 70 del Decreto Supremo N° 212 del Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones, motivo por el cual deberá sancionarse a la denunciada.

Octavo: Con lo argumenlado, no existiendo otros antecedentes que ponderar y teniendo presente las facultades de los Jueces de Policía Local de apreciar los hechos de la causa de acuerdo con las normas de la sana crítica y visto lo dispuesto en los artículos 1, 7, 8, 9, 14, 17, 24 Y 25 de la Ley 18.287 Sobre Procedimiento ar'lte los Juzgado de Policía Local, artículos 3 letra b). 23, 24,26 Y 50 de la Ley N° 19.'196, que Establece Normas sobre Protección a los Derechos de los Consumidores y modificaciones posteriores y artículos 59, 67 Y 70 del decreto Supremo N° 212 del Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones y los artículos 13 y 14 de la Ley N° 15.231 Sobre Organización y Atribuciones de los Juzgados de Policía Local,

Resuelvo:

En cuanto a lo infroccional

1.- Se acoge la denuncia infraccional deducida a fs. 6 y siguientes por la Directora Regional del servicio Nacional del Consumidor Región Arica y Parinacota en contra de Buses Norle Grande larzuri.

2.- Se condeno a lo empresa "Buses Norte Grande Zarzuri" empresa del giro transporte de pasajeros, representada por Myriam Vásquez Choque, ignora profesión u oficio, ambos domiciliados en Diego Portales N° 948, local N° 27, de Arica; a una multa de CINCO UNIDADCS rRIBUTARIASMENSUALESpor no dar cumplimiento al derecho del consumidor de lener uno información veraz y oportuna sobre los servicios ofrecidos, en cuanto a precio, condiciones de contratación y oras características relevantes de los mismos y el deber de informarse sobre ellos responsablemente, actuando con negligencia y menoscabo de éste en la calidad de la prestación del servicio, infringiendo con cllo los artículos 3 letra b) y 23 de la Ley N° 19.496 que Establece Normas de Protección de los Derechos del Consumidor.

Si no pagare lo multa dentro del plazo de cinco días de notificada la presente sentencia, despáchese en contra de su representante legal por vía de sustitución y apremio orden de arresto de QUINCE DIAS de Reclusión Nocturna.

Anótese, Comuníquese al Servicio Nacional del Consumidor Arica y Parinacota en su oportunidad, Notifíquese y Archívese.

Sentencia pronunciada por doña Coro' Aravena León, Juez Subrogante del Segundo Juzgado do Policía Local de Arica.