

PROCESO N° 19.866/2.013-PR

ESTACIÓN CENTRAL, a Seis de diciembre de dos mil trece

VISTOS;

- Que a fs. 15 y siguientes y rectificación de fs. 30, **RODRIGO MARTÍNEZ ALARCÓN**, abogado, Director Regional Metropolitano del Servicio Nacional del Consumidor y en su representación, ambos domiciliados en calle Teatinos N° 333, 2° piso, comuna de Santiago, interpone denuncia infraccional contemplada en la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en contra de Empresa de Transportes Rurales Ltda., representada legalmente por Fernando Fernández García, ambos domiciliados en calle Jesús Diez Martínez N° 730, comuna de Estación Central, por contravención a lo dispuesto en los artículos 59, 66 y 70 del Decreto Supremo 212 de 1.992 del Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones con relación a lo establecido en el artículo 58 letra g) de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores. Funda sus antecedentes en que el día 26 de Marzo de 2.013, personal de SERNAC, fiscalizó las oficinas de ventas de pasajes de la denunciada, ubicadas en el Terminal San Borjas y las dependencias ubicadas en Avda. Libertador Bernardo O'Higgins N° 3.750, ambos situados en la comuna de Estación Central, constatando que dicha empresa no anuncia los horarios de partida ni de llegada de los servicios que ofrece, no cuenta con formularios declarativos de especies a disposición del público, no se informa a los usuarios que son responsables del equipaje que transporten en la parrilla interna, no dispone de audífonos para los pasajeros, en caso que el vehículo contenga radios, tocacassettes, televisores o videograbadoras y no existe un letrero en la oficina de venta 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, según lo dispone el Decreto Supremo 212/1992 del Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones;

-Que a fs. 38 y siguientes, **JOSÉ RICARDO CABRERA ROJAS**, abogado, por la Empresa de Transportes Rurales Ltda., representada



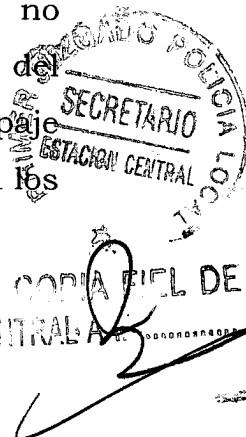
legalmente por Víctor Ide Benner, contesta denuncia V señalando que no obstante SERNAC no tiene facultades para actuar como ente fiscalizador del cumplimiento de la legislación relativa al Transporte Público de Pasajeros, no siendo Ministro de Fe en esa materia, su representada no ha cometido infracción, más bien ha llegado más lejos que lo solicitado por Ley, pues informa a través de los pasajes los derechos y deberes del pasajero, en tanto que su sistema en línea contiene toda la información que solicite el usuario referente al valor del pasaje, horarios de salida y llegada del servicio ofrecido, itinerario de viaje, entre otras, lo que ha sido reconocido por SERNAC. Agrega que tanto en las oficinas de ventas de pasajes como en el mismo pasaje, se informa respecto a la devolución del 85% y además en sus oficinas existen letreros que informan la tarifas y horarios de salidas de los servicios ofrecidos, los que en sus caso corresponden a pantallas electrónicas, por cuanto su representada ha mejorado la calidad de atención y además TUR BUS, cuenta con una página Web, que contiene toda la información ya señalada;

- Que a fs. 64, con fecha 10 de Julio de 2.013, se celebró el comparendo de conciliación, contestación y prueba, rindiéndose la que consta en autos;

- Que a fs. 77, 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, denunció a la Empresa de **TRANSPORTES RURALES LTDA.**, nombre de fantasía **TUR BUS**, representada legalmente por **VÍCTOR IDE BENNER**, por no cumplir la normativa vigente, lo que se traduce en que dicha empresa no anuncia los horarios de partida ni de llegada de los servicios que ofrece, no cuenta con formularios declarativos de especies a disposición del público, no se informa a los usuarios que son responsables del equipaje que transporten en la parrilla interna, no dispone de audífonos para los pasajeros, en caso que el vehículo contenga radios, tocacassettes,



Fojas 80/ochenta

televisores o videgrabadoras y no existe un letrero en la oficina de venta 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, según lo dispone el Decreto Supremo N° 212 del Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones, con relación al artículo 58 letra g) de la Ley N° 19.496;

2.- Que en los descargos formulados por la denunciada a fs. 40, indica que su representada Empresa de Transportes Rurales Ltda., no ha cometido infracción alguna, pues informa a través de los pasajes los derechos y deberes del pasajero, en tanto que su sistema en línea contiene toda la información que solicite el usuario referente al valor del pasaje, horarios de salida y llegada del servicio ofrecido, itinerario de viaje, entre otras, lo que ha sido reconocido por SERNAC. Agrega que tanto en las oficinas de ventas de pasajes como en el mismo pasaje, se informa respecto a la devolución del 85% y que además en sus oficinas existen letreros que informan la tarifa y horario de salida de los servicios ofrecidos, los que en sus caso corresponden a pantallas electrónicas, contando también con una página Web, que contiene toda la información requerida. Señala extensamente que SERNAC no tiene facultades para actuar como ente fiscalizador, por lo que no es Ministro de Fe del cumplimiento de la legislación relativa al Transporte Público de Pasajeros.

3.- Que para acreditar y fundamentar sus dichos la denunciante, rindió la siguiente prueba documental: a) Set de seis fotografías donde figuran los locales de la empresa denunciada; b) Copia simple resolución exenta N° 016 de 2.013, donde se establecen los cargos y empleos que envisten al Ministro de Fe; c) Copia simple resolución N° 022 de 2.010, donde se efectúa promoción en cargo de la planta profesional del SERNAC a don Hada Ríos Olavarría y otros; d) Copias autorizadas de actas de Ministro de Fe de locales 60/61 del Terminal San Borja y Terminal Alameda.



CERTIFICADO DE COPIA FIEL DE
ORIGINAL ESTACION CENTRAL

Fojas 81/ochenta y uno

4.- Que para acreditar y fundamentar sus dichos la denunciada, rindió la siguiente prueba documental: a) Hoja original de cuadernillo de formularios de declaración de equipajes que su representada tiene en todos sus locales; b) Fotocopia simple de un pasaje emitido por su representada donde consta la información exigida en el DS 212/1992.

5.- Que por la parte de SERNAC, declaró en juicio Hada Blanca Ríos Olavarría a fs. 66, quien legalmente examinada, señaló que el día 26 de Marzo de 2.013, en su calidad de Ministro de Fé, concurrió al Terminal de Buses San Borjas, constatando que TUR BUS, no contaba con información relacionada con horario de llegada y salida de buses en un lugar visible, en tanto que en la pantalla del monitor, sólo estaba el horario de salida además carecía de formularios para la declaración de equipajes, faltaba información sobre la responsabilidad que le corresponde al pasajero respecto de equipaje al interior del bus, además que no contaba con audífonos a disposición de los pasajeros y tampoco informaba sobre la devolución del pasaje.

6.- Que las circunstancias alegadas en su defensa, por la parte de la empresa Tur Bus, 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 el artículo 59, 66 y 70 del Decreto Supremo N° 212 de 1992 del Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones

7.- Que la parte denunciada de la empresa Tur Bus, no rindió otras y mejores pruebas que permitieran acreditar sus dichos y otras circunstancias en su defensa.

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



CERTIFICA QUE LA COPIA FIEL DE
ORIGEN DE LA ESTACIÓN CENTRAL

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 dichoservicio". En el artículo 66 de la norma señala que "En servicios interurbanos se permitirá el funcionamiento de radio, tocacassetes, 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". Mientras que los incisos primero y segundo del artículo 30 de la mencionada ley expresa que "Los proveedores deberán dar



Fojas 83/ochenta y tres

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”.

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 la Ley N° 19.496 prescribe en su artículo 24 que Las infracciones a lo dispuesto en esta ley serán sancionadas con multa de hasta 50 unidades tributarias mensuales, si no tuvieren señalada una sanción diferente. La publicidad falsa o engañosa difundida por medios de comunicación social, en relación a cualquiera de los elementos indicados en el artículo 28, hará incurrir al infractor en una multa de hasta 750 unidades tributarias mensuales. En caso de que incida en las cualidades de productos o servicios que afecten la salud o la seguridad de la población o el medio ambiente, hará incurrir al anunciante infractor en una multa de hasta 1.000 unidades tributarias mensuales. El juez, en caso de reincidencia, podrá elevar las multas antes señaladas al doble. Se considerará reincidente al proveedor que sea sancionado por infracciones a esta ley dos veces o más dentro del mismo año calendario.



A large, stylized handwritten signature in black ink, located at the bottom right of the page.

Fojas 84/ochenta y cuatro

12.- 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 Rurales Ltda., al momento de ser fiscalizada, se encontraba infringiendo la normativa vigente, en cuanto a que no anuncia los horarios de partida ni de llegada de los servicios que ofrece, no cuenta con formularios declarativos de especies a disposición del público, no se informa a los usuarios que son responsables del equipaje que transporten en la parrilla interna, no dispone de audifonos para los pasajeros, en caso que el vehículo contenga radios, tocacassettes, televisores o videograbadoras y no existe un letrero en la oficina de venta de pasajes que informe a los pasajeros que en caso de solicitar la devolución del pasaje, infringiendo con ello el artículo 59, 66 y 70 del Decreto Supremo 212/92 de Transporte, en relación con el artículo 3 letra b), 23, 24 y 30 de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, por lo que se procederá a acoger la denuncia de fojas 15 y a dictar sentencia condenatoria en contra de la empresa Transportes Rurales Ltda., representada por Víctor Ide Benner.

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; Decreto Supremo N° 212 de 1.992 del Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones y Ley N° 19.496.

SE DECLARA

EN CUANTO A LA TACHA:

PRIMERO:. Que no ha lugar a la tacha formulada, dado que la declarante concurre en calidad de Ministro de Fe, autorizada por ley y por la naturaleza de sus funciones, se encuentra en el imperativo de dar a conocer lo observado directamente en el lugar de los hechos.



Fojas 85/ochenta y cinco

EN MATERIA INFRACCIONAL:

SEGUNDO: Que se condena a la EMPRESA DE TRANSPORTES RURALES LTDA., representada legalmente por VÍCTOR IDE BENNER, ambos domiciliados en Avda. Libertador Bernardo O'Higgins N° 3.750, comuna de Estación Central, a pagar una multa de CINCO UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES a beneficio fiscal, por infringir lo dispuesto en los artículos 59, 66 y 70 del Decreto Supremo 212/92 de Transporte, en relación con los artículos 3 letra b), 23, 24 y 30 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 VÍCTOR IDE BENNER, REPRESENTANTE DE LA EMPRESA DE TRANSPORTES RURALES LTDA., SI NO PAGARE LA MULTA IMPUESTA, DENTRO DE QUINTO DÍA, POR VÍA DE SUSTITUCIÓN Y APREMIO.

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.

CERTIFIQUESE Y ARCHÍVESE.



DICTADO POR DON PATRICIO AMPUERO CORTES, JUEZ TITULAR.

AUTORIZA DOÑA, IVONNE GALLARDO FUENTES SECRETARIA (S)



Certifico que lo autuicio al pinto de
auto p auto quntado -- Ed.
Cundido de julio de 2014.

