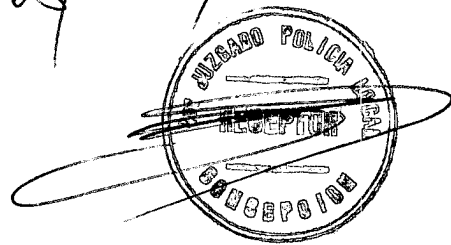


Doña Romanette Aguilera García
Colo Colo 166 - Concepción

18/07/2014



Concepción, catorce de julio de dos mil catorce

Vistos:

Que en estos autos a fojas 13, el SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR REGIÓN DEL BÍO BÍO representado por su abogado doña Romanette Aguilera García, ambos con domicilio en calle Colo Colo N° 166 comuna de Concepción, presenta denuncia infraccional en virtud de lo dispuesto en el artículo 58 letra g) de la Ley N° 19.496 en contra de la empresa BUSES BÍO BÍO LIMITADA, persona jurídica del giro de su denominación, con domicilio en calle Tegalda N° 860, Local N° 8, comuna de Concepción, representada por Iván Alejandro Avendaño Bertoglio, factor de comercio, domiciliado en calle Lautaro N° 853, ciudad y comuna de Temuco.

Funda su acción en que en uso de las facultades que le confiere el artículo 59 bis de la Ley N° 19.496, tomó conocimiento en visita realizada por el Director Regional del Servicio en su calidad de Ministro de Fe el día 30 de septiembre de 2013 a las oficinas de venta de pasajes de servicio de transportes urbanos Buses Bío Bío Limitada, ubicadas en el Terminal de Buses Collao de Concepción, que la denunciada ha faltado a su deber de información con los consumidores /clientes de su servicio al no tener informados en lugar público los horarios de llegada de los servicios que ofrecen mediante carteles o pizarras visibles, de manera clara, específica y pública; que de acuerdo a lo señalado por el Jefe de Oficina sobre esta omisión ha expresado que la información es proporcionada al consumidor y está disponible en monitor de PC de vendedoras de pasajes. Sostiene que estos hechos cobran relevancia en nuestro país y comprometen el interés general de los consumidores al entender que el tipo de economía de libre mercado en la cual vivimos, permite al proveedor contar con toda la información relevante y al consumidor tener

Servicio Nacional del Consumidor
PARTES
R. ACO. 2014

acceso sólo a aquella que el proveedor determine entregar, lo cual provoca una asimetría que es necesario reparar. Denuncia infringido el artículo 3 b) de la Ley, esto es, el derecho básico a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes del servicio ofrecido, exigencia que además contempla el artículo 59 del D.S. 212 que se encuentra establecida en el D.S. 212 del Ministerio de Transportes al disponer que las empresas que efectúen servicios interurbanos deberán anunciar al usuario 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 4mm. de trazo. Agrega la norma que 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 y otro con las tarifas correspondientes al servicio que efectúan y a los diversos tramos de dicho servicio. Añade que además se infringe lo dispuesto en el artículo 23 de la Ley por encontrarnos frente a un proveedor negligente en la realización de su giro. Solicita se acoja la denuncia en todas sus partes y se condene a la empresa denunciada al máximo de las multas que contempla el artículo 24 de la Ley N° 19.496, más las costas de la causa.

Que al contestar la denuncia y solicitar su rechazo, la empresa de Buses Bío Bío alega la incompetencia del Tribunal fundado en que el artículo 89 del D.S. 212 que dispone que la competencia para conocer y resolver sobre las sanciones a dicho cuerpo legal corresponde exclusivamente al Secretario Regional Ministerial de Transportes correspondiente y conforme al procedimiento que contiene dicho cuerpo legal. Como defensa de fondo, señala que la denuncia no indica el lugar donde se habría

constatado la infracción; que la empresa cumple con la normativa manteniendo en todos sus locales de venta de pasajes carteles o pizarras electrónicas que cumplen sobradamente con la finalidad informativa perseguida por la norma supuestamente infringida. Sostiene la inexistencia de la infracción denunciada la que no se configura por no existir un perjuicio concreto sufrido, asimilando que este tipo de conductas es sancionable en la medida que exista un perjuicio, al igual que en materia de nulidad procesal; que la Ley del Consumidor es inaplicable por existir norma especial que regula las prestaciones mutuas entre porteador y pasajero, que fija las sanciones y señala la competencia sancionatoria, contenidas en el Decreto Supremo 212 del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones y en el Código de Comercio. Solicita el rechazo de la denuncia en forma subsidiaria, con costas, para el caso de rechazarse la excepción de incompetencia.

A fojas 33 rola acta de comparendo de conciliación, contestación y prueba.

A fojas 1 a 12 rolan documentos acompañados por el SERNAC y a fojas 21 a 27 documentos acompañados por la parte denunciada..

Se trajeron los autos para fallo.

Con lo relacionado y teniendo además presente:

1° Que en lo principal del escrito de fojas 13 y siguientes, SERNAC Región del Bío Bío en uso de las facultades contenidas en el artículo 58 letra g) de la Ley N° 19.496, presenta denuncia en contra de Buses Bío Bío por incurrir en infracciones a lo dispuesto en los artículos 3 letra b) y 23 de la Ley N° 19.496 en relación con lo prescrito en el artículo 59 del D.S. 212 del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones al no cumplir con su deber de informar acerca

del horario de partida y llegada de los servicios que ofrece en carteles o pizarras ubicadas en un lugar visible.

2° Que en su defensa, la parte denunciada alega la incompetencia del Tribunal, la inaplicabilidad de la Ley N° 19.496 y la inexistencia de la infracción denunciada.

3° Que en relación a la excepción de incompetencia y a la alegación de inaplicabilidad de la Ley N° 19.496, se estima que este Tribunal es absolutamente competente para conocer de la presente acción infraccional pues lo denunciado dice relación con los derechos que la ley le garantiza a un consumidor, esto es, el derecho a una información veraz y oportuna, obligación que además se encuentra específicamente regulada en la normativa que regula el Transporte Público de Pasajeros contenida en el Decreto Supremo 212 del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, a la que necesariamente debe dar cumplimiento la empresa de transportes así como de aquellas obligaciones que pudieren imponerle otros cuerpos normativos. Esta legislación especial no excluye la aplicación de las normas de protección de los derechos de los consumidores, por el contrario, viene a reforzarla estableciendo toda una serie de derechos y obligaciones que corresponden a las partes en un contrato de transporte como ocurre con los servicios que presta la denunciada. Si bien el Secretario Regional Ministerial del ramo tiene competencia para conocer de las infracciones al Decreto en cuestión, se trata de una vía administrativa por medio de la cual la autoridad puede tomar conocimiento de incumplimientos aplicando la correspondiente sanción.

4° Sin embargo y desde el punto de vista infraccional, esa legislación especial no está referida a esta materia, no contempla la aplicación de sanciones para aquellos casos en que se infrinja de algún modo los deberes y obligaciones que toca cumplir a las empresas de Transporte Público de Pasajeros en su calidad de proveedoras, no se respeten los derechos del

9º Que estas fotografías acompañadas por Buses Bío Bío, comprueban que los hechos constatados por el Ministro de Fe en su visita inspectiva a las oficinas de esa empresa ubicadas en calle Teguolda N° 860, local N° 8 de Concepción son efectivos. En efecto, en ellas se aprecia lo descrito por el ministro de Fe en el sentido que los horarios de llegada y salida de los servicios que ofrece están contenidos en la pantalla de un computador ubicado en las Oficinas de venta de pasajes, las que están dispuestas en el mesón y son manipuladas por quienes venden los pasajes, concluyéndose que no se trata de “pizarras electrónicas” que de un modo continuo muestren esa información y que en todo momento estuvieren en posición de ser revisadas por el público.

La fotografía de fojas 24 muestra la pantalla del computador con una ventana que contiene los horarios de los servicios de buses, pero que claramente no es de carácter permanente, desde que el computador es manipulado por quien está detrás del escritorio vendiendo los pasajes y obviamente que en ese proceso se visualizará una información distinta en la pantalla del PC dependiendo del proceso que efectúe: venta de pasajes, valores de los pasajes disponibilidad de asientos, etc..

10º Que en el acto de fiscalización llevado a cabo por el Sernac se dejó además constancia que el Jefe de Oficina expresó que esta información era proporcionada por las vendedoras de pasajes. Así las cosas, se encuentra comprobado que de la manera en que opera Buses Bío Bío no da cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 59 del Decreto Supremo 212, no existe una pizarra disponible y visible sea de cualquier material (madera, cartón, electrónica), que avise e informe a los pasajeros los horarios de salida y llegada de los buses, si no que su entrega depende de quienes venden los pasajes en la medida que no estén efectuando ese proceso de venta y tengan disponibilidad para hacerlo. Basta pensar en las épocas de mayor

usuario o consumidor o se incumpla lo pactado en relación a los servicios contratados, siendo evidente que el Secretario Regional Ministerial de Transportes y Telecomunicaciones carece de facultades jurisdiccionales quedando restringido su actuar al ámbito administrativo, como ya se ha dicho.

5° Que adicionalmente, no debe olvidarse que la Ley de Protección a los Derechos de los Consumidores es posterior a los cuerpos normativos citados que regulan la actividad de Transporte Público de Pasajeros, contiene normas de orden público que consagran derechos irrenunciables para los consumidores regulando materias no abordadas por esa legislación debiendo preferirse su aplicación.

6° Que en razón de lo expuesto, es evidente que este Tribunal tiene competencia para pronunciarse sobre el presente asunto, determinándose consecuentemente la aplicabilidad de la Ley N° 19.496 al caso en cuestión.

7° Que al presentar su denuncia, el Sernac a fojas 10 a 12 acompañó copia de Acta de Ministro de Fe de fecha 30 de septiembre de 2013 suscrita por Rodrigo Nahuelcura Villamán, en la que se ha dejado testimonio de los hechos constatados en visita efectuada en dicha fecha a las 14:40 P.M. a las dependencias de la empresa Buses Bío Bío Jota Ewert, ubicada en Tegalda N° 860, Local N° 8, comuna de Concepción, Región del Bío Bío. En dicha acta se consignaron diversos hechos entre los cuáles se encuentran los que configurarían la denuncia de autos indicando *“No poseen informados los horarios de llegada de los servicios que ofrecen mediante carteles o pizarras visibles. Jefe de Oficina señala que esta información es proporcionada al consumidor y está disponible en PC de vendedoras de pasajes.”*.

8° Que la parte denunciada acompañó set de fotografías (fojas 23 a 27) en las que se visualiza una pantalla de computador sobre un escritorio y las imágenes que exhibe, ubicadas en oficina de ventas de pasajes de Buses Bío Bío.

afluencia de público en los Terminales de Buses, de mayor demanda de pasajes para que cualquier persona con el sólo objeto de acceder a la información referida, debe enfrentar una larga fila de consumidores para finalmente llegar al mesón y obtener de la dependiente la información pedida, la que claramente no será oportuna y entraba una eventual decisión del consumidor al impedir comparar información con los servicios ofrecidas por otras empresas del rubro.

11° Que este incumplimiento a las exigencias impuestas por el Decreto Supremo 212 ya citado, vulneran lo prescrito en el artículo 3 letra b) de la Ley N° 19.496 que consagra el derecho de todo consumidor a una información veraz y oportuna sobre el servicio ofrecido, sus condiciones de contratación y otras características relevantes del mismo, cumplimiento que recae sobre el proveedor quien debe proporcionar la información necesaria y relevante permitiendo al consumidor decidir libremente qué, cuándo, cómo y con quién contratar. Estos fundamentos ponen de manifiesto la importancia en denunciar y sancionar de conformidad a la Ley la infracción cometida por la parte denunciada.

12° Que la infracción al artículo 23 que se ha denunciado no se encuentra configurada. La norma califica de infraccional aquella conducta del proveedor de la prestación de un servicio que actuando con negligencia, cause un menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo servicio, supuestos que no se dan en la especie.

13° Que por último conviene precisar que a diferencia de lo que ocurre con la responsabilidad civil, la de naturaleza infraccional no requiere como presupuesto para determinar su concurrencia de la existencia de un daño o de un perjuicio, bastando que los hechos que resulten demostrados configuren una infracción a la norma jurídica.

Y teniendo además presente lo dispuesto en los artículos 1, 2, 2 bis, 3 letra b), 23, 50, 50 A, 50 B, 50 D, 58 letra g) y demás pertinentes de la Ley N° 19.496, artículos 7, 8, 9, 12, 14, 17 y 18 y demás pertinentes de la Ley N° 18.287, artículo 59 del Decreto Supremo 212 del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones se declara:

I.- Que se rechaza con costas la excepción de incompetencia opuesta por la parte denunciada.

II.- Que se acoge con costas la denuncia de fojas 13 y siguientes, sólo en cuanto se condena a Empresa de BUSES BÍO BÍO LIMITADA, representada por Iván Alejandro Avendaño Bertoglio, ya individualizados, al pago de una multa equivalente a QUINCE UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES por infringir lo dispuesto en el artículo 3 letra b) de la Ley N° 19.496. No ha lugar en lo demás.

Si no pagare la multa dentro del plazo de cinco días de notificada la sentencia, sufrirá por vía de sustitución y apremio, reclusión de fin de semana a razón de una noche o un día por cada quinto de Unidad Tributaria Mensual, con un máximo de quince jornadas diurnas o nocturnas, las que se contarán desde que ingrese al establecimiento penal correspondiente.

ANÓTESE, NOTIFÍQUESE Y ARCHÍVESE EN SU OPORTUNIDAD
Rol 10.770

Dictada por Yolanda Rosen Jones, Juez Titular del Tercer Juzgado de Policía Local de Concepción. Autoriza Alejandra González Richards, Secretaria.

