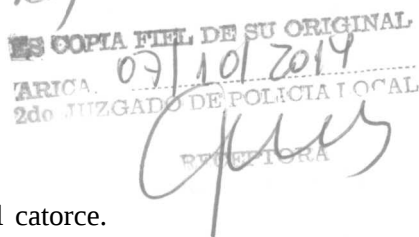


Abogado
Yasna Zepeda Ley
Baquedano 343



diecinueve 11

Rol: 1.218/RT

Arica, veinticinco de Julio de dos mil catorce.

VISTOS:

A fojas 6, Rosa Cortéz Contreras, Psicóloga, Cédula Nacional de Identidad N° 13.414.547-1 **Directora Regional del Servicio Nacional del Consumidor, Arica Parinacota**, ambos con domicilio en Baquedano N° 343, de Arica, en virtud de lo dispuesto en el artículo 58 g), de la Ley 19.496, que Establece Normas de Protección de los Derechos de los Consumidores, interpone denuncia infraccional en contra de la Empresa Buses Expreso Norte, representada por Patricia Victoriano Maldonado. ignora profesión, ambos con domicilio en calle Diego Portales N° 948, oficina N°12, Arica. por eventuales infracciones a los artículos 3 b) y 23 de la Ley mencionada, en relación con los artículos 59 del Decreto Supremo N° 212 del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones.

Señala que el día 30 de Abril del 2014 mediante visita realizada por la Directora Regional del Sernac Arica - Parinacota Rosa Cortéz Contreras, investida de la calidad de Ministro de Fe del Servicio Nacional del Consumidor, constató en tenor que la empresa "Buses Expreso Norte" no ha dado cumplimiento a la normativa legal vigente, particularmente en lo que dice relación con: 1) No anuncia tarifas mediante carteles o pizarras visibles del servicio Arica-Illapel; 2) No anuncia horario de partida de 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 el itinerario o ruta de viaje contratado (Localidades por las cuales se desarrolla el viaje o si éste es directo).

Se expone además que, de la simple observación de las normas invocadas es posible advertir que en el caso de autos la infracción cometida por la denunciada ésta constituida por el incumplimiento de su deber de información respecto a horarios de llegada de los servicios que ofrecen y de informar a los pasajeros mediante un letrero el mecanismo de la devolución de sus pasajes. A mayor abundamiento, la conducta constituida por el incumplimiento de su deber de informar en forma veraz y oportuna al consumidor es obligatorio atendido el carácter imperativo y los objetivos de interés público que invisten y pretenden los preceptos legales antes citado.

En virtud de lo señalado, solicita tener por interpuesta denuncia infraccional en contra de empresa **Buses Expreso Norte**, acogerla en todas sus partes y en definitiva condenar a la empresa al máximo de las multas que contempla el artículo 24 de la Ley N° 19.496, con costas.

A fojas 8 vta., el Tribunal tuvo por interpuesta la denuncia infraccional en contra de empresa Buses Expreso Norte y citó a las partes a una audiencia de contestación, conciliación y prueba para el día Miércoles 2 de Julio de 2014 a las 10:00 horas.

A fojas 10, consta el atestado de la Receptora del Tribunal mediante el cual certifica haber notificado por cédula la denuncia de fojas 6 y siguientes y proveídos de fojas 8 vta., al representante de la Empresa de Transportes Buses Expreso Norte, Patricia Victoriano Maldonado, entregándole copia integra de lo notificado a Guillermina Mercado Zapata, Cédula Nacional de Identidad N° 10.943.920-7.

A fojas 12, se efectúa la audiencia de contestación, conciliación y prueba con la asistencia de la parte denunciante SERNAC Región XV, representada por la Abogada Yasna Cepeda Lay y la parte denunciada empresa Buses Expreso Norte, representada por Patricia Victoriano Maldonado. La parte denunciante ratifica en todas sus partes la denuncia infraccional que rola de fojas 6 a 8 de autos. La parte denunciada contesta la denuncia exponiendo en lo medular que: "no tenía idea que tenía que poner los horarios de llegada a su destino, ya que no hay horarios exactos por los cortes de carretera hay hasta seis horas de atraso, pero como me entere que es una ley, lo conversamos con un ingeniero informático para que lo hiciera en una pantalla ..." "nosotros le dimos 30 días al Sr. De informática pudiera instalar el servicio".

El Tribunal llama a las partes a una conciliación, la que no se produce.

El Tribunal recibe la causa a prueba y fija como punto de ellos los siguientes: 1) Efectividad de los hechos denunciados. SERNAC Región XV, presenta la prueba testimonial a fojas 10, de Rosa de Lourdes Cortés Contreras, Cédula Nacional de Identidad N° 13.414.547-1, con domicilio en Baquedano N° 343, de Arica, quién expresa que el día 30 de Abril del presente año, a las 18:15 horas se dirigió a Diego Portales N° 948, local 12, correspondiente a Buses Expreso Norte, ahí me entrevisté con la Sra. Maria Terrazas y don Sergio Parra a quienes les informé que en mi calidad de ministro de fe me encontraba constatando posibles infracciones a la Ley del Consumidor, en ese sentido lo que pude constatar era que la empresa no anunciaba la tarifa mediante un cartel o pizarra visible del tramo Arica-Illapel y que solo anunciaba el horario de partida del servicio que ofrece entre Arica-Iquique, tampoco anunciaba el horario de llegada de ninguno de los servicios que ofrece ni el tramo o ruta por el cual se dirige el bus, con esta información construí el borrador de Acta de Ministro de fe y una constancia de visita en dos copias ambas firmada por las personas entrevistadas y por mi, finalmente dejé una de las copias con las personas ya individualizadas. A fojas 12 la testimonial de Daniela Vallejos Vallejos, Contadora Auditora, con domicilio en Baquedano N° 343, quién expone que el día 30 de Abril del 2014. aproximadamente a las 18:25 horas, acompañó a la Abogada de Sernac, junto a la Directora Regional a realizar una visita en su calidad de ministro de fe a las dependencias de Buses Expreso Norte, ubicado en Diego Portales N° 948, local 12, en la visita la Ministro de Fe constató que la empresa no presentaba los precios exhibidos del servicio Arica-Illapel además no exhibía el horario de salida de los servicios entre Arica-Santiago Viña del Mar, Valparaíso entre otros destinos, la empresa tampoco mostraba los horarios de llegada de los servicios ni el itinerario de éstos, en el local se encontraba al momento de la visita Maria Terrazas y Sergio Parra quienes se identificaron como vendedores a los que se le entregó una copia de la constancia de visita. La parte denunciante, acompaña como prueba documental los siguientes documentos: 1) Acta de Ministro de Fe, de fecha 30 de Abril de 2014, suscrita por la Ministro de Fe Rosa Cortéz Contreras, la cual rola a fojas 1 y 2 de autos. 2) Constancia de visita de fecha 30 de Abril de 2014, suscrita por la Ministro de fe Rosa Cortéz Contreras, la cual rola a fojas 3 de autos. El Tribunal tiene por acompañados los documentos.

La parte denunciada no rinde prueba testimonial ni documental.

Así, pues, el Tribunal ordenó. ... para fallo",
CONSIDERANDO

Primer.- Que el Servicio Nacional del Consumidor Arica-Parinacota, efectuó el día 30 de Abril del 2013 inspección en la oficina de la empresa de Buses Expreso Norte con el objeto de establecer el cumplimiento de las normas de la Ley N° 19.496 que Establece Normas de los Derechos de los Consumidores en relación a los artículos 59 y 67 del Decreto Supremo N° 212 del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, todo ello en virtud de lo ordenado en el artículo 55 del mismo cuerpo legal que establece "Corresponderá especialmente al Servicio Nacional del Consumidor las siguientes funciones: g) Velar por el cumplimiento de las disposiciones y reglamentarias relacionadas con la protección de los Derechos de los Consumidores, en especial, en aquellas causas que comprometan los intereses generales de los consumidores".

Segundo.- Que uno de los derechos básicos a que debe acceder el consumidor es el señalado en el artículo 3 letra b) que establece "El derecho a una información veraz y oportuna sobre bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos y el deber de informarse responsablemente de ellos; "

Tercero.- Que de acuerdo con lo anterior en la fiscalización realizada por la Directora Regional de Defensa del Consumidor, Región XV Arica-Parinacota Rosa Cortés Contreras, en el día 30 de Abril del 2013 el Ministro de Fe del SERNAC constató que no se cumplían con la obligación de informar a los consumidores por la Empresa Buses Expreso Norte, en especial, el anuncio del precio de los servicios que ofrecen mediante carteles o pizarras visibles, todo lo cual fue levantada por la señora Ministro de Fe, que consta a fojas 1 y 2 de autos y la 005 de la misma causa; en la que firma la persona con la cual se entrevistó en el local N° 12 de calle Dávila 9-8, de Empresa Buses Expreso Norte con Maria Terrazas y Sergio Parra Ballesteros, firmando la respectiva acta en dos ejemplares, quedando los vendedores enterados de lo actuado.

Cuarto.- Que de acuerdo con lo actuado en la denuncia infraccional de fojas 6 a 8. consta que el Servicio Nacional del Consumidor de fojas 1 y 2 Y medios de prueba de contestación, conciliación y prueba fijado por el Tribunal de fojas 2 a 3. Se constata la efectividad de los hechos denunciados no cumplidos por la Empresa Buses Expreso Norte, en especial, las que dicen relación con el deber de disponer al consumidor a una información veraz y oportuna sobre los servicios ofrecidos, condiciones de contratación y otras de características señalados en el artículo 3 letra b) de la Ley N° 19.496,

Sexto.- Que no existen otros antecedentes que ponderar y teniendo presente la facultad de los Jueces de Policía Local de apreciar los hechos de la causa en virtud del principio de la sana crítica y lo dispuesto en los artículos 3 letra b) y 23 y 58 letra g) de la Ley N° 19.496 que Establece

Normas de Protección de los Derechos de los Consumidores y artículos 59 y 67 del Decreto Supremo N° 212 del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones.

RESUELVO:

1.- SE CONDENA a **Empresa de Buses Expreso Norte**, ya individualizada a una multa ascendente a **Cinco Unidades Tributarias Mensuales** por no disponer de una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, sus precios, condiciones de contratación u otras características relevantes de los mismos servicios, infringiendo con ello los artículos 59 y 67 del Decreto Supremo N° 212 del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones en relación al artículo 23 de la Ley 19.496.

Si no pagare la multa dentro del plazo de cinco días contados desde la notificación de la presente sentencia despáchese en contra de Patricia Victoriano Maldonado o quién sus derechos represente, por vía de sustitución y apremio, orden de arresto por diez días de Reclusión nocturna.

2.- NO se condena en costas a las partes por haber tenido ambos motivos plausibles para litigar.

Anótese, Cómníquese al Servi 10 Nacional del Consumidor Arica-Parinacota, Notifíquese y Archívese.

Proceda a la Sentencia Unificada por Carlos Larfán Soza, Juez Subrogante del Segundo Juzgado de Policía Local de Arica.

[Handwritten signature]

