

Rosa Cortés Contreras / YSERNOS SEPULVEDA LUY  
Baquedano N° 343

cuarenta y uno al

ES COPIA FIEL DE SU ORIGINAL  
ARICA 27/10/2014  
2do. JUZGADO DE POLICIA LOCAL  
RECEPTORA

Rol: 1214-EG

Arica, trece de Septiembre de dos mil catorce.

VISTOS:

A fojas 6, Rosa Cortes Contreras, psicóloga, rut N°13.414.547-1, en representación de la Dirección Regional del Servicio Nacional del Consumidor, Arica Parinacota, ambos con domicilio en Baquedano N° 343, de Arica, en virtud del artículo 58 g), de la Ley N°19.496, que Establece Normas de Protección de los Derechos de los Consumidores, interpone denuncia infraccional en contra de PULLMAN BUS, representada legalmente por Iván Gutiérrez Gutiérrez, ignora profesión u oficio, ambos con domicilio en calle Diego Portales N°948 N°5, Arica, por eventuales infracciones a los artículos 59, 67 Y 70 del Decreto Supremo N° 212 del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones.

Fundamenta su denuncia, en el hecho de que el día 30 de Abril de 2014, mediante visita realizada a las dependencias de la empresa denunciada por parte de la Directora Regional del Sernac Arica - Parinacota Rosa Cortés Contreras investida de la calidad de Ministro de Fe del Servicio Nacional del Consumidor, constató 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 a los servicios que ofrece. En la especie, se constato en terreno que Chile Bus: 1) No anuncia tarifas mediante carteles o pizarras visibles; 2) No informa 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 se informa el itinerario o rutas de viaje contratadas, (localidades por donde pasará el bus o si éste es directo) y 5) No tiene a disposición del público consumidor formularios de declaración de especies que transporten cuando éstas tengan un valor superior a 5 U.T.M, y la información de los mismos en el local de venta de pasajes y al interior de los buses; 6) No informa que el pasajero es responsable de la custodia del equipaje, especies o bultos que transporte con él en la parrilla interior del bus, sea mediante letreros o por comunicación del auxiliar del bus; 7) no existe letrero en la oficina de venta de pasajes que informe a los pasajeros que, en caso de solicitar la devolución del pasaje hasta con 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.

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 de tarifas, horarios de 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 venta de pasajes, que son responsables de la custodia del equipaje que transporten en la parrilla interior del bus, y 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.

A mayor abundamiento, la conducta constituida por el incumplimiento a su deber de información ha trasgredido el derecho, básico e irrenunciable (artículo 3º y 4º LPC) que le asiste a todo consumidor o usuario de ser informado veraz y oportunamente (artículo 3b) sobre el servicio ofrecido en relación: a las condiciones de contratación y características relevantes del servicio.

En virtud de lo señalado, solicita se sirva tener por interpuesta denuncia infraccional en contra de Pullman Bus, 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 Nº 19.496, con costas.

A fojas 9, el Tribunal tuvo por interpuesta la denuncia infraccional y citó a las partes a una audiencia de contestación, conciliación y prueba para el día Jueves 08 de Julio del 2014 a las 09:30 horas.

A fojas 10, consta el atestado de la Receptora del Tribunal que certifica haber notificado por cédula la denuncia infraccional de fojas 6 y siguientes y proveídos de fojas 9, al representante de la empresa Pullman Bus a don Iván Gutiérrez, entregándole copia íntegra de lo notificado a Daysi Carvajal Carvajal.

A fojas 11, rola escrito del sernac, el cual acompaña lista de testigos.

A fojas 15, rola escrito de Francisco López, acompañando lista de testigos.

A fojas 19, se efectúa la audiencia de contestación, conciliación y prueba con la asistencia de la parte denunciante representada por la Abogada Yasna Zepeda Lay y de la denunciada representado por el abogado Francisco López Labarca.

La parte denunciante ratifica la denuncia infraccional presentada con fecha 13 de Junio de 2014, la cual rola a fojas 6 a 8 vta., solicitando se condene a la empresa con costas. El tribunal tiene por ratificada la denuncia infraccional.

La parte denunciada contesta por escrito la denuncia, el cual se agrega a fojas 16 y se tiene como parte integrante de la audiencia. expone que el Sernac ha extralimitado sus atribuciones o funciones como fiscalizadora, alegando además, la inexistencia de violación o vulneración de derechos.

Respecto de las infracciones alegadas, expone entre otras cosas que su representada si cumple con dicha obligación, además de tener un sistema por Internet en el cual el cliente o público tiene acceso.

El Tribunal tiene por contestada la denuncia infraccional.

El tribunal llama a las partes a conciliación, la cual no se produce. Acto seguido se recibe la causa a prueba y se fijan como puntos de ella; *"efectividad de los hechos denunciados. Circunstancias de el/o":*

La parte denunciante infraccional rinde la testimonial de Rosa de Lourdes Cortes Contreras, Cédula Nacional de Identidad Nº 13.414.547-1, con domicilio en Baquedano

Nº 343, de Arica, quién juramentada legalmente expone que, con fecha 30 de Abril de 2014, siendo las 18:00 hrs. se dirigió a Diego Portales Nº948 local Nº5 correspondiente a empresa de Pullman Bus, ahí se entrevisto con el Sr. José Rivera y le indico que "en su calidad de Ministro de Fe se encontraba constatando en terreno posibles infracciones a la ley del consumidor y constato que la empresa no exhibía carteles o pizarras visibles en donde se informen las tarifas de los servicios que ofrecen, el horario de salida y llegada de los mismos, el tramo que utiliza el bus en su recorrido, ni la responsabilidad que tiene el consumidor de los bultos que lleva en la parrilla al interior del bus y tampoco del derecho que tiene el consumidor de la devolución del 85% del precio del pasaje si éste se retracta de la compra, con a lo menos 4 horas de anticipación. Tampoco cuenta con formularios de declaración de especies, cuando el producto que lleva tiene un valor superior a 5 UTM. Con esta información construí un borrador del acta de ministro de fe y para finalizar el proceso en el local de la empresa, construí una constancia de visitas, en dos ejemplares ..."

A fojas 23, la parte denunciante rinde la prueba testimonial de Daniela Alejandra Vallejos Vallejos, contador auditor, Cédula Nacional de Identidad Nº 16.226594-6, con domicilio en Braulio Muñoz Nº 509, de Arica, quien expone que el 30 de Abril acompañó a la abogada del servicio, quien junto a la Directora Regional en su calidad de Ministra de fe, realizo una visita a Pullman Bus, en la visita se entrevisto con José Rivera, el vendedor de pasajes, entregándole copia de la constancia de visita. En ésta la Ministro de Fe constata que la empresa no exhibe la tarifa por los servicios que presta en una pizarra visible, además no exhibe los horarios de salida y entrada de los servicios, tampoco exhibe el itinerario de estos, ni las condiciones que rigen la devolución del pasaje. La empresa tampoco tiene a disposición del servicio de los pasajeros el formulario de declaración de especies ni les informa en quien recae la responsabilidad en el equipaje ..."

A fojas 28 y 29, rola impresiones fotográficas.

A fojas 30, rola copia simple de declaración de especies.

A fojas 31, rola la continuación de la audiencia de prueba, con la prueba testimonial de la parte denunciada, y comparece Javier Alonso Avilés Alvarado, quien en lo medular expone que "Fue el Sernac al terminal de buses a fiscalizar si estaba puesto las tarifas en la oficina, yo no me encontraba en ella, estaba otro funcionario, no estaba presente en el momento de la fiscalización. Tome conocimiento de esta situación porque le llegó a don Iván una notificación que tenía que venir acá al tribunal". Asimismo, rinde la testimonial de Emerson Yohany Barraza Castro, quien en lo medular declara que: "yo no se nada de la denuncia y solo se que debo declarar a cuando compraba mis pasajes a la empresa Pullman Bus. Yo nunca he tenido problemas con mis pasajes, veo las

fechas, la hora cuando quiero viajar, la persona que me vende el pasaje me lo detalla bien, antes de entregármelo me avisa la salida y si tengo aduana, mi horario."

En cuanto a la prueba documental de la parte denunciante, esta ratifica y acompaña, con citación, los documentos señalados en el primer otrosí de la denuncia, los cuales rolan a fojas 1 a la 5 de estos autos, además acompaña la sentencia que rola a fojas 26 y siguientes.

La parte denunciada rinde como prueba documental los rolantes a fojas 28 a la 30.

A fojas 27, el Tribunal ordenó, "Autos para fallo".

#### CONSIDERANDO

Primero.- Que, según consta en la constancia de visita rolante a fojas 3, el Servicio Nacional del Consumidor Arica-Parinacota, efectuó el día 30 de Abril de 2014 una inspección a las dependencias de buses Pullman Bus con el objeto de establecer el cumplimiento de las normativas de la Ley N° 19.496 que Establece Normas de los Derechos de los Consumidores, en relación a los artículos 59, 67 Y 70 del Decreto Supremo N° 212 del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, todo ello en virtud de lo ordenado en el artículo 58 g) de la mencionada Ley N° 19.496, que textualmente señala "Corresponderá especialmente al Servicio Nacional del Consumidor las siguiente funciones: g) Velar por el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias relacionadas con la Protección de los Derechos de los Consumidores y hacerse parte en aquéllas causas que comprometan los intereses generales de los consumidores."

Segundo.- Que uno de los derechos básicos a que puede acceder el consumidor es el señalado en el artículo 3 letra b) de la mencionada ley que establece "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;"

Tercero.- Que concordante con lo anterior, en la inspección realizada por la Directora Regional del Servicio Nacional del Consumidor Arica-Parinacota, Rosa Cortés Contreras, en su calidad de Ministro de Fe del SERNAC, constató que la empresa adolecía de los mecanismos que constituyen la obligación de informar a los consumidores, en especial, 1) No anuncia tarifas mediante carteles o pizarras visibles; 2) No informa 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 se informa el itinerario o rutas de viaje contratadas, (localidades por donde pasará el bus o si éste es directo) y 5) No tiene a disposición del público consumidor formularios de declaración de especies que transporten cuando éstas tengan un valor superior a 5 U.T.M, y la información de los mismos en el local de venta de pasajes y al interior de los buses; 6) No informa que el pasajero es responsable de la custodia del equipaje, especies o bultos que transporte

con él en la parrilla interior del bus, sea mediante letreros o por comunicación del auxiliar del bus; 7) no existe letrero en la oficina de venta de pasajes que informe a los pasajeros que, en caso de solicitar la devolución del pasaje hasta con 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, todo lo cual consta en el Acta levantada por la señora Ministro de Fe que rola a fojas 1 de autos y la constancia de visita, a fojas 3, en la visita realizada en el local N<sup>o</sup>5 de calle Diego Portales NQ948, Y la entrevista al empleado José Rivera, según consta a fojas 3.

Cuarto.- Que constatadas las falencias de información de que da cuenta la denuncia infraccional de fojas 6, el Acta de la Ministro de Fe del Servicio Nacional del Consumidor de fojas 1 a la 2, constancia de visita de fojas 3, declaración de los testigos y medios de pruebas rendidos en la audiencia de contestación y prueba fijado por el Tribunal, permite a este sentenciador llegar a la convicción de la efectividad de los hechos denunciados en contra la empresa de transporte Pullman Bus, en especial la que dicen relación con la infracción a los artículos 59, 67 Y 70 del Decreto Supremo NQ 212 del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, que la obliga disponer para el consumidor de una información veraz y oportuna sobre los servicios ofrecidos, condiciones de contratación y otras de características relevantes señalados en el artículo 3 letra b) de la Ley NQ19.496.

Quinto.- 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 artículo 3 letra b) y 23 Y 58 letra g) de la Ley NQ 19.496 que Establece Normas de Protección de los Derechos de los Consumidores y artículo 59,67 y 70 del Decreto Supremo NQ212 del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones.

#### RESUELVO

En cuanto a la tachas.

- 1.- Se rechaza la tacha al testigo Rosa Cortéz Contreras de fojas 20.
- 2.- Se rechaza la tacha al testigo Daniela Vallejos Vallejos.
- 3.- Se rechaza la tacha al testigo Javier Alfonso Avilés Alvarado.

En cuanto a lo infraccional

4.- SE CONDENA a la empresa de transporte Pullman Bus, ya individualizada, a una multa ascendente a Cuatro 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, 67 y 70 del Decreto Supremo NQ212 del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones en relación a los artículos 23 y 24 de la Ley NQ 19.496.

cuarenta y seis 46

se y Archívese. :



Sentencia Pronunciada p r Carlos Farfán Soza, Juez (s) del Segundo Juzgado de Policía Local de Arica.

