

j~A
~~~}JO

yA6JJP

a~~/  
~J(.J

Es Copia FíJ de su Original  
Arica, .....  
SECRET ARI, .....

ES COPIA FIEL DE SU ORIGINAL  
ARICA 27/06/2014  
2do. JUZGADO DE FOLIA LOCAL  
RECEPTORA  
Rol: 34.992

SUVJCJO IACIO.AL. DEL CONsbMiook

i\~fhUcMS'~m~ft;sto del dos mil trece.

VIST4J ~JUtf2in 40/1'

Ne d ..,~"b ..L.A fojas 5. -tasna Zepeda Lay, Abogada, en representación de la Dirección H2Ce~a1:tiet SwWe~-acional 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, empresa de transportes de pasajeros, representada por Juan Carlos Ortiz, ignora profesión, ambos con domicilio en avenida Diego Portales N° 948, local N°16, de Arica, por eventuales infracciones a los artículo 3 b) Y 23 de la mencionada ley, en relación con los artículos 59, 67 Y 70 del Decreto Supremo N° 212 del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones.

Expone que el día 26 de Marzo del 2013 mediante visita realizada a las dependencias de la empresa por 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 Pullman Bus no ha dado cumplimiento a la normativa legal vigente, particularmente en lo que dice relación con: 1) No anunciar tarifas mediante carteles o pizarras visibles; 2) No anunciar horario de salidas de los servicios que ofrecen mediante carteles o pizarras visibles; 3) No informar 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) 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; 5) No existe letrero en la oficina de ventas de pasaje que informe a los pasajeros que, en caso de solicitar la devolución del pasaje 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.

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 partida y 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 corresponde a su obligación de informar, en forma veraz y oportuna al consumidor.

En virtud de lo señalado, se sirva tener por interpuesta dcnuncia infraccional en contra de empresa de transportes de pasajeros 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 N° 19.496, con costas.

A fojas 7 vta., el Tribunal tuvo por interpuesta la denuncia infraccional en contra de empresa de transportes de pasajeros Pullman Bus y citó a las partes a una audiencia de contestación, conciliación y prueba para el día Jueves 16 de Mayo del 2013 a las 10:00 horas.

A fojas 31, observando el Tribunal no haberse emplazado válidamente la acción infraccional a la parte denunciada, ordenó retrotraer la causa al estado de notificar válidamente a las partes la nueva audiencia de contestación y prueba para el día 15 de Julio del 2013 a las 09:30 horas.

A fojas 34, consj:a el atestado de la Receptora del Tribunal que certifica haber notificado por cédula la denuncia infraccional de fojas 5 y proveídos de fojas 7 vta., escrito de fojas 31, al representante de la empresa Pullman Bus Iván Gutiérrez, entregándole copia íntegra de los notificado a Pablo Huanca Mamani, como asimismo, haber notificado personalmente la resolución de fojas 32, a SERNAC Región XV, Arica-Parinacota a través de la abogada Yasna Cepeda Lay.

A fojas 35, se efectúa la audiencia de contestación, conciliación y prueba con la asistencia de la parte denunciante y la inasistencia de la denunciada empresa Pullman Bus.

La parte denunciante ratifica la denuncia en todas sus partes y solicita dar lugar a ella, con costas.

El Tribunal tuvo por contestada la denuncia en rebeldía de la parte denunciada

En el mismo acto el Tribunal llama a las partes a una conciliación, la cual no se produce.

El Tribunal recibe la causa a prueba y fija como punto de ella el siguiente: 1) Efectividad de los hechos denunciados. La parte denunciante infraccional rinde, a fojas 35, la testimonial de Rosa de Lourdes Cortes Contreras, Cédula Nacional de Identidad N° 13.414.547-1, con domicilio en Baquedano N° 343, de Arica, quién juramentada legalmente expone que el 26 de Marzo del presente año a las 15:45 horas, se dirigió junto al Ministro de Fe Juan José Ossa Santa Cruz, a calle Diego Portales N° 948, local N° 16, de Arica, con el objetivo de verificar en terreno la aplicación de las normativa del Ministerio de Transportes y la Ley del Consumidor en relación al transporte de pasajeros terrestres. Se acercó al mesón de atención y se presentó como Ministro de Fé del SERNAC solicitando hablar con el encargado del local de venta, explicándole el procedimiento a Alejandro Alquinta Muñoz, verificando que no habían afiches ni letreros que informaran al consumidor las tarifas de los pasajes, tampoco habían letreros que indicaran el horario de salida de los buses y el regreso de los mismos ni habían documentos que permitiesen al consumidor declarar que portaba productos de un valor superior a 5 D.T.M. ni existían letreros ni afiches que informaran la normativa referida a la devolución del valor de los pasajes con una antelación de 4 horas a lo menos del 85% del valor del pasaje. En paralelo se iba construyendo un Acta de Ministro de Fe el cual se iba corroborando con el señor Alquinta, entregándole una copia de la visita a éste último y una para el Servicio, ambos ejemplares firmados por él. Repreguntada la testigo reconoce los documentos que se le exhiben en éste acto y que consisten en un Acta de la visita que rolan a fojas 10a fojas 14, tres fotografías donde dice aparecer ella personalmente que rolan a fojas 15, 16 Y 17. A fojas 36, la parte denunciante rinde la prueba testimonial de Daniela Alejandra Vallejos Vallejos, contador auditor, Cédula Nacional de Identidad N° 16.226594-6, con domicilio en Braulio Muñoz N° 509, de Arica, quien expone que el 26 de Marzo junto a la Directora Regional y el Director Nacional concurren a las oficinas

de Pullman Bus, donde se pudo apreciar la falta de información que la ley exige a las empresas de transporte de pasajeros. Agrega que ella tomó las fotografías y en presencia de ella se firmaron las actas.

A fojas 37, la parte denunciante acompaña la prueba documental del primer otrosí de la denuncia infraccional que consta de fojas 5 y los documentos de fojas 10a fojas 17 de autos. Asimismo, se acompañan a fojas 20 a 25, las copias autorizadas de la Resolución Exenta N° 1714, de fecha 23 de Noviembre del 2012 Y la Resolución N° 105, de fecha 12 de Septiembre del 2011, documentos que el Tribunal los tuvo por acompañado en la forma solicitada.

A fojas 38, el Tribunal ordenó, "Autos para fallo".

#### CONSIDERANDO

Primero.- Que el Servicio Nacional del Consumidor Arica-Parinacota, efectuó el día 26 de Marzo del 2013 una inspección en la oficina de la empresa 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 siguientes 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 aquellas 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, el anuncio de tarifas mediante carteles o pizarras visibles, el anuncio de horario de salida de los servicios que ofrecen mediante carteles o pizarras visibles, el horario de llegada de los servicios que ofrecen mediante carteles o pizarras visibles, no tener 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 en los mismos locales de venta de pasajes y al interior de los buses, que en caso de devolución de pasajes hasta cuatro horas de anticipación a la hora de salida del bus, la empresa estará obligada al menos a devolver el 85% del valor de los pasajes, todo lo cual consta en el Acta levantada por la señora Ministro de Fe que rola a fojas 10 de autos y la constancia de visita, a fojas 13, en la cual firma la persona con la que se entrevistó en el local N°16 de calle Diego

Portales N° 948, de Pullman Bus Alejandro Alquinta Muñoz fojas 14, firmando la respectiva Acta en dos ejemplares, quedando la representante de Pullman Bus en poder de una.

Cuarto.- Que constatadas las falencias de información de que da cuenta la denuncia infraccional de fojas 5, el Acta de la Ministro de Fe del Servicio Nacional del Consumidor de fojas 10a 14 y medios de pruebas rendidos en la audiencia de contestación y prueba fijado por el Tribunal, permite al Tribunal llegar a la convicción de la efectividad de los hechos denunciados en contra la empresa de transporte de pasajeros Pullman Bus, en especial la que dicen relación con la infracción a los artículos 59, 67 Y 70 del Decreto Supremo N° 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 N° 19.496.

Quinto.- Que en la audiencia procesal correspondiente citada por el Tribunal, la parte denunciada no compareció, teniendo obligación de hacerlo en virtud de lo dispuesto por el artículo 1698 del Código Civil

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 artículo 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 artículo 59,67 y 70 del Decreto Supremo N° 212 del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones.

#### RESUELVO

1.- SE CONDENA a empresa de transporte de pasajeros **Pullman** Bus, 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, 67 y 70 del Decreto Supremo N° 212 del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones en relación a los artículos 23 y 24 de la Ley N° 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 la representante legal de la condenada o quienes 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 ambas motivos plausibles para litigar.

Anótese, Comuníquese al Servicio Nacional del Consumidor Arica-Parinacota, Notifíquese y Archívese.

\*/

