

**PUERTO MONTT, SIETE DE FEBRERO DEL AÑO DOS MIL CATORCE.**

**Vistos:**

A fojas 1 y siguientes, comparece doña **MARÍA PÍA CÁRDENAS VILLARROEL**, Abogada Regional del Servicio del Consumidor, ambos domiciliada para estos efectos en calle Balmaceda número 241, de la ciudad de Puerto Montt, quien interpone denuncia infraccional en contra de **QUEILEN BUS LIMITADA**, representada para los efectos del artículo 50 letra C y D, por el administrador del Local o jefe de oficina, cuyo nombre y rut ignora, ambos con domicilio en con domicilio calle Diego Portales número N°11, local 26, de la ciudad de Puerto Montt.

Señala que este Servicio Nacional del Consumidor, tomó conocimiento de los hechos infraccionales mediante la visita en terreno que realizó y constató el ministro de fe del Servicio Nacional del Consumidor en el Terminal de Buses de Puerto Montt, el día 26 de Marzo de 2013.

Que en conformidad a lo establecido en el artículo 59 bis de la Ley de Protección a los Derechos de los Consumidores, N° 19.496, el Director Nacional de ésta repartición pública tiene la facultad de determinar, mediante resolución, los cargos y empleos que investirán del carácter de ministro de fe. Así las cosas, con fecha 14 de Enero del presente año, mediante resolución exenta N° 016, se resuelve en el numerando primero que investirán el carácter de Ministros de Fe del Servicio Nacional del Consumidor los Directores/as Regionales, de Grado 6° a 8° de la E.U.S. Por tal motivo, y en virtud de que don Sebastián Fernández Estay, detenta el cargo de Director Regional del Servicio Nacional del Consumidor Región de Los Lagos, es que se encuentra investido del carácter de Ministro de Fe conforme lo dispone la Ley antes indicada.

Además, y por lo precedentemente expuesto, mediante resolución exenta N° 427, de fecha 5 de Marzo de 2012, se delega a los abogados regionales del Servicio Nacional del Consumidor, la facultad para presentar denuncias, hacerse parte y realizar todo tipo de actuaciones ante los tribunales competentes, en las materias reguladas por la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

Menciona que respecto de los hechos que ésta repartición pública denuncia, se puede constatar del Acta levantada por el Ministro de Fe, que se acompaña en el tercer otrosí de esta presentación, que **la empresa denunciada no ha dado cumplimiento a la normativa legal vigente**, particularmente, **en lo que dice relación con su deber de información y de mantener a disposición del público consumidor los formularios de declaración de especies.**

Señala que realizada la visita en terreno el día 26 de Marzo del año en curso, por el Ministro de Fe del Servicio Nacional del Consumidor, se constató en terreno que la denunciada, lo que a continuación se indica:

- 1) **NO** anuncia horario de partida de los servicios que ofrece, mediante carteles o pizarras visibles;
- 2) **NO** se informa horario de llegada de los servicios que ofrecen, mediante carteles o pizarras visibles en la forma impuesta por el Decreto Supremo N° 212 del Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones;
- 3) **NO** cumple de manera adecuada con la entrega de información respecto de tener a disposición del público consumidor formularios de declaración de especies que transporten, cuando éstas tengan un valor superior a 5 UTM, debiendo tener presente además que la empresa solicita un pago, el cual no está permitido por el DS 212 del MTT;
- 4) **NO** se dispone en los buses de audífonos para los pasajeros en el caso de que el vehículo contenga radios, tocacasetes, televisores o videograbadoras;
- 5) **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 4 horas de anticipación a la hora de salida del bus, la empresa estará obligada a devolver al menos el 85% de su valor.

Señala que en consideración a que los hechos expuestos constituyen una clara y abierta infracción a la LPC, en relación con el DS N° 212 del Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones y en cumplimiento al mandato legal conferido a este Servicio Público, en virtud de lo dispuesto en el artículo 58 g) de la LPC, procedemos a poner los antecedentes del caso en conocimiento de US., para su conocimiento y resolución.

Finalmente, luego de mencionar las disposiciones legales infringidas, solicita que se acoja la querrela infraccional y se condene a la querellada al máximo de la multa establecida en la Ley del Consumidor, con costa.

A fojas 73 y siguientes, se lleva a efecto comparendo con la asistencia de la parte denunciante SERNAC, y en rebeldía de la parte denunciada.

Se llama a conciliación a las partes y ésta no se produce, por estar en rebeldía la parte denunciada.

La parte denunciante, rinde prueba documental y testimonial.

La parte denunciada no rinde pruebas por encontrarse en rebeldía.

## **PRUEBA DE LA PARTE DENUNCIANTE DOCUMENTAL**

1.-Copia de Resolución Exenta de delegación de facultades de fojas 9 y siguientes.

2.-Copia de Resolución Exenta que establece los cargos y empleos que invertirán el carácter de Ministro de Fe del SERNAC, de fojas 11 y siguientes..

3.- Copia de Resolución Exenta que delega las facultades que indican los Directores Regionales del SERNAC, de fojas 13 y siguientes.

4.-Copia de Acta de Ministro de fe, de fojas 16 y siguientes.

5.-Copia de constancia de visita de fojas 19 y siguiente.

6.-Set de fotografías de fojas 21 y siguientes.

### **TESTIMONIAL**

Comparece don **SEBASTIAN FERNANDEZ ESTAY**, rut 13.323.707-0, contador Auditor, domiciliado para estos efectos en calle Balmaceda número 241, Puerto Montt, quien juramentado a decir verdad expone:

Que el día 26 de marzo del año 2013, siendo las 11:35 horas, se constituyó como Ministro de fe, en el Terminal de Buses de Puerto Montt, en las dependencias de Queilen Bus, visita en la cual verifique la siguiente situación:

Que la empresa no disponía de llegada y salida de buses en sus servicios que ofrecen.

Que la empresa no disponía de un letrero visible, del cual informe a los consumidores, en caso de solicitar devolución de los pasajes con hasta cuatro horas de anticipación, en la cual la empresa está obligada a devolver al menos el 85% de este.

Que la empresa no dispone de la información visible para realizar la declaración de especies.

Que los Buses más antiguo con recorrido a Chiloé, no cuentan con cinturón de seguridad, según lo expuesto por el jefe del local.

Para que diga el testigo, si en la fotografía de fojas 21, aparecen exhibidos los horarios de salida, el testigo responde: alguno de salidas.

Para que diga el testigo, si además del letrero exhibido en la fotografía, existían otros que exhibieran los horarios de salida y de llegada de todos los destinos, al momento de constituirse en el lugar, responde que no.

Para que diga el testigo si la persona individualizada y quién firma la constancia de visita, estuvo conforme con lo levantado en el acta, el día 26 de marzo del año 2013, a las 11:35 horas, responde que sí.

### **PRUEBA DE LA PARTE DENUNCIADA**

No rinde por encontrarse en rebeldía.

A fojas 89 vuelta, se traen los autos para fallo.

**Con lo relacionado y considerando:**

**RESPECTO DE LA DENUNCIA INFRACCIONAL.**

**PRIMERO :** El artículo 1 de la ley 19.496, señala que : “la presente ley tiene por objeto normar las relaciones entre proveedores y consumidores, establecer las infracciones en perjuicio del consumidor y señalar el procedimiento aplicable en estas materias.”

El artículo 3 de la ley 19.496, señala que: “Son derechos y deberes básicos del consumidor:

b) 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;” .

El artículo 12 de la ley 19.496 , señala que: “ Todo proveedor de bienes y servicios está obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido y convenido con el consumidor la entrega de un bien o la prestación de un servicio.”

El artículo 23 de la ley 19.496, señala 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.”

El artículo 59 del el DS N° 212 del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, señala que: “Las empresas que efectúen servicios interurbanos deberán anunciar a los usuarios 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 en las siguientes dimensiones mínimas: 2 cm de alto; 1.5 cm de ancho y 4 mm de trazo.”

El artículo 66 del el DS N° 212 del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, señala que: “En servicios interurbanos se permitirá el funcionamiento de radios, tocacasetes, televisores y videograboras, siempre que los vehículos estén dotados de audífonos para los pasajeros.”

El artículo 67 del el DS N° 212 del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, señala que: “Los responsables de servicios rurales e

interurbanos que vendan pasajes anticipadamente, deberán devolver, al menos, el 85% de su valor, cuando el correspondiente pasaje sea anulado por el interesado hasta cuatro horas antes de la hora de partida.

Lo dispuesto en el inciso precedente será dado a conocer al público mediante un letrero ubicado en las oficinas de venta de pasajes.”

El artículo 70 del el DS N° 212 del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, señala que : “El transporte de valijas, bultos y paquetes será de responsabilidad de las empresas cuando se lleven en la parrilla o en las cámaras portaequipajes, las que deberán entregar al pasajero un comprobante por cada bulto. Ello ocurrirá en todo caso respecto al transporte de cartas y encomiendas en cuanto se haga conforme a la ley. Las especies primeramente citadas serán de cuidado de los pasajeros cuando se lleven en las parrillas o portaequipajes interiores.

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 anteriores se dará 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.”

**SEGUNDO:** Con todos los antecedentes que constan en autos , copia de Resolución Exenta de delegación de facultades de fojas 9 y siguientes, copia de Resolución Exenta que establece los cargos y empleos que investirán el carácter de Ministro de Fe del SERNAC, de fojas 11 y siguientes, copia de Resolución Exenta que indican los Directores Regionales del SERNAC, de fojas 13 y siguientes, copia de Acta de Ministro de fe, de fojas 16 y siguientes, copia de constancia de visita de fojas 19 y siguiente, set de fotografías de fojas 21 y siguientes, declaración de testigo de fojas 74 y siguientes ; todos documentos que han sido apreciados conforme a las reglas de la sana critica, especialmente, las declaraciones contenidas en el **Acta del Ministro de Fe**, de fojas 16 y siguientes, referente a las constataciones de hechos realizadas en el Terminal de Buses de Puerto Montt y en las dependencias de **QUEILEN BUS LIMITADA** y **Copia de Constancia de Visitas**, de fojas 19 y siguientes, las cuales hacen plena fe en cuanto a la veracidad del contenido y declaraciones emitida por el Ministro de Fe, en el comparendo de estilo, quien tuvo conocimiento personal y directo de los hechos denunciados, compareciendo como testigo ante este tribunal; por lo

que esta magistratura, ha estimado suficientemente acreditado que el proveedor **QUEILEN BUS LIMITADA** ya individualizado, ha cometido infracción a la ley 19.496, por su incumplimiento de su deber de información respecto de horarios de partida y llegada de los servicios que ofrece, existencia de formulaciones de declaración de especies, derecho de cada pasajero a la devolución del 85% del pasaje cuando éste se solicite con cuatro hora de anticipación a la hora de salida del bus y respecto al incumplimiento de las condiciones contratadas, al no disponer sus buses de audífonos para los pasajeros.

Y teniendo presente lo establecido en la Ley 19.496, DS N° 212 del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones y las facultades que me confieren la Ley 15.231 y la Ley 18.287, se declara:

I.- Que, se **acoge la denuncia** interpuesta por **el SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, rolante a fojas 1 y siguientes, en contra de **QUEILEN BUS LIMITADA., ya individualizada**, y se le condena a pagar una multa de 15 UTM, por infracción a la ley 19.496. Si no pagaren la multa en el plazo de cinco días hábiles contados desde la notificación de la sentencia, sufrirá por vía de sustitución y apremio, una noche de reclusión por cada quinto de unidad tributaria mensual, con un máximo de quince noches.

II.- Que se condena al pago de las costas de la causa a la denunciada.

Regístrese y notifíquese personalmente o por cédula.

**Rol N° 2471-2013.**

Pronunciada por doña, **MARILÚ SCHLEEF VIGUERA** Jueza subrogante legal del Primer Juzgado de Policía Local de Fuerte Montt y autoriza doña **MARLENE CÁRDENAS LÓPEZ**, Secretaria subrogante legal.

