

16/11/15

107

mayo del

PUERTO MONTT, ONCE DE MAYO DEL AÑO DOS MIL CATORCE.

**Vistos:**

A fojas 1 y siguientes, comparece doña **MARÍA PÍA CÁRDENAS LARROEL**, Abogada Regional del Servicio del Consumidor, ambos domiciliada en estos efectos en calle Balmaceda número 241, de la ciudad de Puerto Montt, quien interpone denuncia infraccional en contra de **EMPRESA DE TRANSPORTES MAULLÍN LIMITADA**, representada por don **PATRICIO BOHLE**, cuyo nombre y rut ignora, ambos con domicilio en calle Génesis, N° 128, 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 por el Ministro de Fe del Servicio Nacional del Consumidor, se constató en lo que la denunciada, lo que a continuación se indica:

O anuncia tarifas mediante carteles o pizarras visibles.

No anuncia horario de partida de los servicios que ofrecen, mediante carteles o pizarras visibles.

NO anuncia horario de llegada de los servicios que ofrece, mediante carteles o pizarras visibles, en la forma impuesta por el Decreto Supremo N° 212 del Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones.

) NO se dispone en los buses de audífonos para los pasajeros en el caso de que el vehículo contenga radios, tocacasetes, televisores o videograbadoras.

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 105 y siguientes se lleva a efecto el comparendo con la asistencia del SERNAC, representada por la abogada doña **CLAUDIA FAJARDO VALDEVENTO**, parte denunciante, y con la asistencia de don **CRISTOBAL MUÑOZ CORONADO**, habilitado en derecho, en representación de la denunciada.

La parte denunciante ratifica la denuncia infraccional en todas sus partes, con costa y documentos acompañados en autos.

La parte denunciada ratifica la contestación de la denuncia que rola a fojas 39 de autos y documentos acompañados en autos.

Llamadas las partes a conciliación esta no se produce.

Se recibe la causa a prueba y se fijan como hechos sustanciales pertinentes y controvertidos los siguientes.

- 1.-Hechos y circunstancias materia de la denuncia.
- 2.-Efectividad que la denunciada presta servicios de Transporte interurbanos.

**PRUEBA DE LA PARTE DENUNCIANTE**

**DOCUMENTAL**

1.- Copia de la resolución que designa a don SEBASTIAN ANDEZ ESTAY, como Director Regional del SERNAC.

2.- .Copia de Resolución Exenta que establece los cargos y empleos que asumirán el carácter de Ministro de Fe del SERNAC, y siguientes Copia de Resolución Exenta de delegación de facultades.

3.- Copia de Resolución Exenta que otorga facultades a los Directores Regionales del SERNAC.

4.-Copia simple del Acta de Ministro de fe.

5.-Copia simple de constancia de visita de Ministro de fe.

6.-Set de fotografías.

**PRUEBA DOCUMENTAL DE LA PARTE DENUNCIADA**

Ratifica los documentos acompañados a la contestación de la denuncia , que son :

1.-Certificado N°001/2013, de Secretaria Ministerial de Transporte y Telecomunicaciones de la Región de Los Lagos.

2.-Oficio Ordinario N° 1246de la Subsecretaria de Transporte y Telecomunicaciones de la Región de Los Lagos.

3.-Fotocopia simple de Certificado de Inscripción número 540615 y 673739de Registro Nacional de Servicios de Transporte Público de Pasajeros, de los dos buses de transporte rural con que cuenta la empresa Maullín Ltda.

A fojas 94, se deja nulo lo obrado desde fojas 47 en adelante, inclusive la resolución de autos para fallos.

A fojas 106 vuelta, se traen los autos para fallo.

**Con lo relacionado y considerando:**

**PRIMERO: RESPECTO DE LA DENUNCIA INFRACCIONAL**

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, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio."

**Artículo 30 de la ley 19.496**, dispone: "Los proveedores deberán dar conocimiento al público de los precios de los bienes que expendan o de los servicios que ofrezcan, con excepción de los que por sus características deban regularse convencionalmente. El precio deberá indicarse de un modo claramente visible que permita al consumidor, de manera efectiva, el ejercicio de su derecho a elección, antes de formalizar o perfeccionar el acto de consumo.

**igualmente se enunciarán las tarifas de los establecimientos de prestación de servicios.** Cuando se exhiban los bienes en vitrinas, anaqueles o estanterías, se deberá indicar allí sus respectivos precios.

El monto del precio deberá comprender el valor total del bien o servicio, incluidos los impuestos correspondientes.

Cuando el consumidor no pueda conocer por sí mismo el precio de los productos que desea adquirir, los establecimientos comerciales deberán mantener una lista de precios a disposición del público, de manera permanente y visible."

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 videograbadoras, siempre que los vehículos estén dotados de audífonos para los pasajeros."

**SEGUNDO:** Respecto de la argumentación de la denunciada que señala que bajo el nombre de fantasía ETM se encuentran relacionadas tres sociedades comerciales diferenciadas entre sí, siendo una de ellas Empresas de Transportes Maullín Ltda. que se dedica solo al transporte rural de pasajeros; al respecto cabe señalar que **ante los ojos del consumidor existe la unidad de empresa, es decir, bajo el nombre ETM hay un solo proveedor**, además que este mismo proveedor en el mismo local ofrece pasajes hacia destinos interurbanos tal como se exhibe en la fotografía de autos . También señala que se exhiben lista de

111

por lo cual es efectivo, con la salvedad de que **solo están los precios de los buses rurales** y no los interurbanos que como ya se mencionó también son fijados por el proveedor.

Por tanto, queda en toda evidencia que la denunciada efectivamente no dio cumplimiento a las obligaciones que le impone la ley, ya que no entrega de forma ordenada, clara, veraz y oportuna de un listado de los horarios de partida y llegada de los servicios que ofrecen a los consumidores, ya que estos solamente pueden conseguir dicha información solicitándola de forma expresa a los funcionarios encargados de la venta de boletos. Además, se logra apreciar que no entregan de forma veraz y oportuna toda la información necesaria y requerida para que los consumidores se puedan informar de una manera adecuada de todos los horarios de los buses establecidos.

Con todos los antecedentes que constan en autos, copia de resolución Exenta de delegación de facultades de fojas 8, copia de resolución que designa en forma provisoria y transitoria a don **SEBASTIAN FERNANDEZ ESTAY, como DIRECTOR REGIONAL DE SERNAC**, de fojas 9, copia de resolución exenta que establece los cargos y empleos que investirán el carácter de Ministro de Fe del SERNAC, de fojas 10 y siguientes, copia de resolución exenta que indican los Directores Regionales del SERNAC, de fojas 12 y siguientes, copia de Acta de Ministro de fe, de fojas 15 y siguientes, copia de constancia de visita de fojas 18 y siguiente, set de fotografías de fojas 20 y siguientes, certificado de fojas 43, oficio de fojas 44, documentos de fojas 45 y 46; todos documentos que han sido apreciados conforme a las reglas de la sana crítica, especialmente, las declaraciones contenidas en el **Acta del Ministro de Fe**, de fojas 15 siguientes, referente a las constataciones de hechos realizadas en el Terminal de Buses de Puerto Montt y en las dependencias de **EMPRESA DE TRANSPORTES MAULLÍN LIMITADA** y **COPIA DE CONSTANCIA DE VISITAS**, de fojas 18 y siguientes, las cuales hacen plena fe en cuanto a la veracidad del contenido, ya que el Ministro de Fe, es quien tuvo conocimiento personal y directo de los hechos denunciados y no ha sido desvirtuado por la contraria; por lo que esta magistratura, ha estimado suficientemente acreditado que el proveedor **EMPRESA DE TRANSPORTES MAULLÍN LIMITADA, representada por don GERARDO BOHLE BARRERA**, ha cometido infracción a la ley 19.496, por su incumplimiento de su deber de información respecto de no anunciar: las tarifas mediante carteles o pizarras visibles, los horarios de partida de los servicios que ofrece, mediante carteles o pizarras visibles; 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

comunicaciones; y no se dispone en los buses de audífonos para los pasajeros en el caso de que el vehículo contenga radios, tocacasetes, televisores o grabadoras.

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**, folante a fojas 1 y siguientes, en contra de **EMPRESA DE TRANSPORTES MAULLÍN LIMITADA**, representada por don **GERARDO BOHLE BARRERA**, 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° 2468-2013.**

Pronunciada por don **ALEJANDRO IBAÑEZ CONTRERAS** Juez Titular del Primer Juzgado de Policía Local de Puerto Montt y autoriza doña **MARILU SCHLEEF VIGUERA**, Secretaria Abogada Titular.