

Rol: 1215-my

Arica, cinco de Agosto del 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 Jaime Maldonado (Chile Bus), rut N°4.483.897-3, ignora profesión u oficio, ambos con domicilio en calle Diego Portales N°948 N°20 y 21, Arica, por eventuales infracciones a los artículos 3 b) Y 23 de la mencionada ley, en relación con los artículos 59 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 Chile Bus 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 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 llegada de los servicios que ofrecen mediante carteles o pizarras visibles; 3) No se informa el itinerario o rutas de viaje contratadas, (localidades por donde pasará el bus o si éste es directo) y 4) 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.

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.

A mayor abundamiento, la conducta constituida por el incumplimiento a su deber de información ha trasgredido el derecho, básico e irrenunciable (artículos 3° y 4° 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 Jaime Maldonado (Chile 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.

Arica Antofagasta, Arica Copiapó, Arica LA Serena y Arica Santiago y en el tramo internacional Arica la Paz, no cuentan con letrero o cartel visible al consumidor que indique las tarifas de estos servicios, al mismo tiempo no cuentan con letrero o cartel visible al consumidor que indique las tarifas de estos servicios, al mismo tiempo no cuentan con letrero que informe el horario de llegada de cada tramo ni recorrido que genera el bus en el servicio, tampoco cuentan con documento declaración de especie cuando estos tienen un monto superior a 5 UTM al ser consultado esto a la señora Berrios ella indica que dichos formularos los mantiene el jefe en su poder y él se encuentra en el segundo piso del edificio..." Repreguntada la testigo reconoce los documentos que se le exhiben en éste acto y que consisten en los rolantes a fojas 1 y 2, documentos digitalizados e impresos en su oficina y que contienen idéntica información al acta de ministro de fe. A fojas 45, 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 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 Chile Bus, en la visita se entrevisto con Jimena Berrios entregándole copia de la constancia en donde se constata que la empresa no presenta los precios exhibidos de los servicios Arica Antofagasta, Arica la Serena, Arica Copiapó y Arica Santiago, en el ámbito nacional y Arica La Paz en el ámbito extranjero, la empresa tampoco exhibe el horario de llegada de los viajes y el recorrido que estos hacen y tampoco tiene a disposición de los clientes el formulario de declaración de especies. A fojas 46, rola la prueba testimonial de la parte denunciada, Edgardo Berrios Alcayaga, chileno, casado, domiciliado en villa Bosque Azapa Abeto N°350, quien en lo medular declara que, el no se encontraba en la oficina cuando estaba siendo fiscalizada por los del Sernac, pero que cuando llego, la Sra. Ximena le entrego un documento y habían varias cosas que no estaban en su posición debido a que están en remodelación de la oficina. Agrega, que la Sra. Ximena se integro hace muy poco por lo que ignoraba en donde se encontraban algunas cosas como los documentos. A fojas 47, rola la declaración de Ximena Berrios Alcayaga, chilena, casada, secretaria, domiciliada en Rojas Salfate N°1411, quien en lo medular declara que ese día estaba de turno y fueron los del Sernac preguntaron listados de precios las rutas de los buses, los horarios de salida y llegada y la declaración de equipaje, algunas cosas no estaban porque empezó la remodelación de la oficina. Repreguntado el testigo acerca de la actividad laboral del Sr. Jaime Maldonado en los locales 20-21, esta responde que es administrador. Asimismo, contrainterrogada la testigo para que diga, si el día de la visita de la ministra de fe a los locales 20-21 se encontraban exhibidas las tarifas de los servicios ofrecidos por la empresa de buses, esta responde que "no, no estaban, pero yo les dije porque no estaban..."

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 30 de Junio del 2014 a las 10:00 horas.

A fojas 11, consta el atestado de la Receptora del Tribunal que certifica haber notificado por cédula la denuncia infraccional de fojas 6 y proveídos de fojas 9, al representante de Chile Bus Jaime Maldonado Vásquez, entregándole copia íntegra de lo notificado a Ximena Berrios Alcayaga.

A fojas 22, rola contrato de trabajo de Ximena Berrios.

A fojas 23, rola certificado del Administrador de Terminal Rodoviario de Arica.

A fojas 24, rola copia simple de rol único tributario.

A fojas 25, rola copia de orden de ingresos municipales.

A fojas 26, rola copia de boletas de ventas y servicios.

A fojas 27 a la 41, rolan set de fotografías.

A fojas 43, se efectúa la audiencia de contestación, conciliación y prueba con la asistencia de la parte denunciante y de la denunciada representado por el abogado Andrés Jara Flores.

La parte denunciante ratifica la denuncia infraccional presentada con fecha 13 de Junio de 2014, la cual rola a fojas 6 a 8 vta.

El Tribunal tiene por ratificada la denuncia.

La parte denunciada infraccional viene en contestar por escrito la denuncia infraccional solicitando al Tribunal se tenga como parte integrante de la audiencia y se sean acogidas las peticiones concretas formuladas en dicho escrito, la cual se agrega a fojas 12.

La denunciada expone que, Jaime Maldonado no es dueño de "Chilebus" como persona natural ni tampoco es representante legal de ninguna empresa de ese nombre. Expone que en la denuncia no se indicó que Jaime Maldonado Vásquez representara legalmente a la persona jurídica "Chile Bus", por lo que se puede concluir que la persona demandada es Jaime Maldonado como persona natural, de lo contrario debió indicar la denunciante, que se denunciaba a una persona jurídica, individualizando el nombre de su representante legal. Además, indica que su representado es arrendatario de los locales 20 y 21 del Terminal Rodoviario de Arica, prestando servicios en calidad de comisionista, es decir, como vendedor de tickets o pasajes de buses a diversas agencias, en sus locales, y que este no presta el servicio de transportes puesto que carece de máquinas o buses a su nombre, sino que facilita las dependencias para que personal de otras agencias de buses puedan vender pasajes en sus locales. En tercer lugar, hace presente que su representado si bien no es dueño de ninguna empresa "Chile Bus", si vende pasajes para otras empresas de transportes tales como Bordic Bus o Chilebusarica S.A. Por otra parte, hace presente que Jaime Maldonado no tiene la calidad de proveedor de servicios, por lo que no le es aplicable la ley del consumidor

Nº19.496, tornando ilegal e improcedente ser sujeto de sanción de multa en virtud de la citada ley.

Por último, en subsidio de lo anterior, indica que la denuncia es improcedente por no existir infracción alguna a la ley del consumidor por lo que se debe rechazar, o en subsidio aplicar la multa en su mínimo, conforme a que durante los días 29 y 30 de Abril de 2014 y días 02 y 03 de mayo de 2014, estuvieron en remodelación las oficinas y locales arrendados por Jaime Maldonado, y como consecuencia debido a la alta demanda de pasajes para seguir trabajando, la oficina debió reducirse, en cuanto a superficie a 1/3 de su capacidad, quedando en los locales a la vista del público solo los avisos, pizarras y rutas mínimos. Además la fiscalización se realizó a la trabajadora Ximena Berrios Alcayaga, dependiente de Chilebus S.A, quien había empezado a trabajar el 01 de Abril de 2014 y desconocía el lugar de los carteles y talonarios de equipaje requeridos por la fiscalizadora. Respecto de las infracciones alegadas, expone entre otras cosas que, los letreros, carteles y pizarra si estaban pero al interior de las oficinas donde se atiende al público. En cuanto a los horarios de llegada de los servicios que se ofrecen, estos estaban pero en menor cantidad que días normales. Agrega que su representado vende pasajes a varias agencias de buses, por tanto le exigen tener gran cantidad de letreros, situación similar que ocurriría respecto a la información de la llegada de los buses. Finalmente concluye que para la aplicación de la multa, de acuerdo con el artículo 24 inciso final, el juez debe tener en cuentas la cuantía de lo disputado, el grado de negligencia, la gravedad del daño causado, el riesgo para la víctima y la comunidad. En cuanto al factor daño y riesgo, estima que no es aplicable, puesto que ningún daño o riesgo a sufrido el público. Respecto al Grado de negligencia del denunciado estima que debido a las remodelaciones acaecidas el día que se fiscalizó, es entendible que no estuviera funcionando con normalidad, lo que debe ser considerado para absolver a su representado o disminuir la cuantía de la multa a aplicar.

El tribunal tiene por contestada la denuncia infraccional.

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 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 18:10 hrs. se dirigió a Diego Portales Nº948 local Nº20-21 correspondiente a empresa de buses Chile Bus, ahí se entrevisto con la Sra. Ximena Berrios 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 en el servicio brindado entre Arica e Iquique se informa la tarifa mediante un letrero o cartel visible al consumidor. Los tramos Arica Calama, Arica San Pedro,

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 anunciar tarifas mediante carteles o pizarras visibles; 2) No informar horario de llegada de los servicios que ofrecen mediante carteles o pizarras visibles; 3) No se informa el itinerario o rutas de viaje contratadas, (localidades por donde pasará el bus o si éste es directo), 4) 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, 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°20 y 21 de calle Diego Portales N° 948, Y la entrevista a la empleada Ximena Berrios, 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 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 de Chile 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, el hecho de efectuar arreglos en la dependencia de la empresa, y que empleada Ximena Berrios ingresara a trabajar a las oficinas de la denunciada recientemente, no exime a la empresa de cumplir las obligaciones que impone la ley 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 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

En cuanto a lo objeción de documentos.

1.- Se rechaza la objeción de documentos de fs. 51.

Asimismo, contrainterrogado acerca de si el día de la visita de la ministro de fe a los locales 20-21 se encontraban exhibido el itinerario de ruta de viaje de los servicios ofrecidos, esta responde que "Si, si estaban, primero no los habían visto porque estaba tapado no muy visible pero estaba". A fojas 48 comparece Soledad Berrios Alcayaga, chilena, casada, operadora telefónica, domiciliada en pasaje 12 N°916, quien declara que fueron a fiscalizar Sernac por el tema de los letreros del precio, manifiestos de equipaje y toda la información que se les da a los pasajeros. Como yo soy operadora telefónica estoy en la parte posterior, la documentación y todo los documentos y letreros fueron trasladados a la parte posterior en el momento de la fiscalización yo me di cuenta de lo que estaba pasando, yo trabajo hace 12 años en la empresa y en todos estos años jamás ha sido multada en ningún aspecto y en la parte que yo trabajo esta todo, letreros, lista de precios y tenemos custodia. Repreguntada la testigo acerca de que precise que significa ser comisionista y para quienes trabaja (Jaime Maldonado), esta responde que trabaja para Nordic Bus, Atacama 2000 y Pulman Bus, el vende los pasajes que pertenecen a otra empresa. Asimismo declara que "...los letreros están puede que ese día no hayan estado por la remodelación"

A fojas 49, la parte denunciante ratifica y acompaña documentos con citación. Asimismo, la parte denunciada acompaña documentos que se detallan a fojas 50.

A fojas 51, la denunciante infraccional objeto los documentos acompañados, a lo cual el tribunal confirió traslado.

A fojas 54 vuelta, el tribunal tuvo por evacuado el traslado conferido respecto de los documentos objetados.

A fojas 57, el Tribunal ordenó, "Autos para fallo".

CONSIDERANDO

Primero.- Que, según consta en el acta 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 Chile 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."

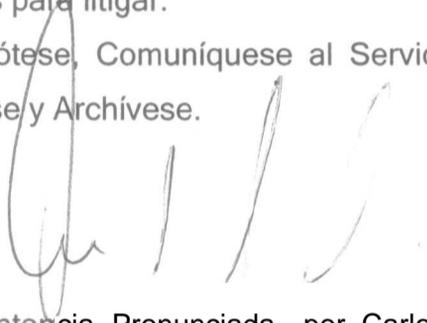
Segundo.- Que uno de los derechos básicos a que puede acceder el consumidor es el señalado en el artículo 3 letra b) de la mencionada ley que establece "El derecho a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio,

2.- SE CONDENA a la empresa de transporte de pasajeros Chile Bus, ya individualizada, a una multa ascendente a Tres 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 cinco días, de Reclusión nocturna.

3.- 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.



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



