

Rosa Cortez e / y demás partes
Baquedano 343

treinta y cuatro 34

Copia Fiel de su Original
20 MAR 2015
ARICA

ES COPIA FIEL DE SU ORIGINAL
APIC: 24/03/2015
2do JUZGADO DE FOLIO CLAY
RECEPTORA

Rol: 2006

Arica, cinco de Marzo de dos mil quince.

VISTOS:

A fojas 9, Rosa Cortéz Contreras, Sicóloga, Cédula Nacional de Identidad N° 13.414.547-1 en su calidad de Directora Regional del **Servicio Nacional del Consumidor, XV Región Arica Parinacota**, ambos con domicilio en calle Baquedano N° 343, de Arica, en virtud de lo dispuesto en el artículo 58 g), de la Ley 19.496, que Establece Normas de Protección de los Derechos de los Consumidores, interpone denuncia infraccional en contra de la empresa **Buses Expreso Norte**, Empresa de Transportes de Pasajeros, Rol único Tributario: 78.392.490-0 representada por Patricia Victoriano Maldonado, ignora profesión, ambos con domicilio en calle Diego Portales N° 948, local N° 15, de Arica, por eventuales infracciones a los artículo 1 N° 3, 3 b) y 23 de la mencionada ley, en relación con los artículos 59, del Decreto Supremo N° 212 del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones que expresamente señala “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 ventas de pasajes y se expresarán en dígitos en las siguientes dimensiones mínimas: 2 centímetros de alto, 1,5 de ancho y 4 milímetros de trazo.

El día 27 de Octubre de 2014 mediante visita realizada por la Directora Regional del Sernac Arica – Parinacota a las dependencias de la empresa denunciada, investida de la calidad de Ministro de Fe constató que la empresa “Buses Expreso Norte” no ha dado cumplimiento a la normativa legal vigente, particularmente en lo que dice relación con: 1) No informar horario de partida ni de llegada de los servicios que ofrecen mediante carteles o pizarras visibles en el local de venta de pasajes ni en el interior de los buses.

En virtud de lo señalado, solicita tener por interpuesta denuncia infraccional en contra de **Buses Expreso Norte**, 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 12, el Tribunal tuvo por interpuesta la denuncia infraccional en contra de empresa **Buses Expreso Norte** y citó a las partes a una audiencia de contestación, conciliación y prueba para el día 22 de Enero del 2015, a las 09:30 horas.

A fojas 14, consta los atestados de la Receptora Ad-Hoc del Tribunal mediante el cual certifica haber notificado personalmente la denuncia de fojas 9 y siguientes y proveídos de fojas 12, a **Buses Expreso Norte** por intermedio de Patricia Vitoriano Maldonado, entregándole copia de todo lo notificado.

A fojas 18, se efectúa la audiencia de contestación, conciliación y prueba con la asistencia del Servicio Nacional del Consumidor, representada por la Egresada de Derecho Lisbely Nuñez Eltit y la inasistencia de la parte denunciada, **Buses Expreso Norte**.

La parte denunciante de SERNAC ratifica la denuncia, con costas.

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 presenta la testimonial, a fojas 18, de Rosa Cortes Contreras, Sicóloga, Cédula Nacional de Identidad N° 13.414.347-1, con domicilio en Baquedano N° 343, de Arica, quién expone que el día 27 de Octubre de 2014, aproximadamente a las 17:15 horas concurrió al local N° 15, de Avenida Diego Portales N° 948, que corresponde a las oficinas de Buses Expreso Norte,

entrevistándose con la señora Vilma Terrazas Huarachi a quién se le informó que se encontraba allí en su calidad de Ministro de Fe, para constatar posibles infracciones a la Ley del Consumidor. En ese sentido pudo constatar que la empresa no informa el horario de salida ni de llegada de los servicios que ofrece mediante carteles o pizarras. Con dicha información construyó un borrador denominado Acta de Ministro de Fe y una Constancia de Visitas en dos copias, ambas firmadas por la señora Terrazas y ella, quedando en poder de cada una, una copia. Además se sacaron fotografías que se adjuntan en la presente denuncia. Repreguntada la testigo señala que reconoce los documentos acompañados de fojas 1 a fojas 6. La testimonial a fojas 19, de Claudia Sotomayor Azócar, Cédula Nacional de Identidad N° 17.114.886-3, ejecutiva de atención de público, con domicilio en calle Rigoberto Letelier N° 4273, de Arica, quién expresa que el día 27 de Octubre de 2014, acompañó a la directora regional del SERNAC Rosa Cortes a la empresa **Buses Expreso Norte**, ubicado en el Terminal Rodoviario, donde pudo apreciar que dicha empresa no contaban con los letreros donde se informara el horario de salida y de llegada de los buses.

La parte denunciante infraccional acompaña, con citación, los documentos que rolan de fojas 1 a fojas 7, de autos, documentos que el Tribunal los tuvo por acompañados en la forma solicitada, con lo que se puso término al comparendo.

A fojas 29, la parte denunciada fuera de la audiencia fijada por el Tribunal, acompaña tarifas y horarios de salida que rolan de fojas 20 a 28, como evidencia de la prestación de servicio que dan a sus clientes.

A fojas 31, el Tribunal ordenó, "Autos para fallo".

CONSIDERANDO

Primero.- Que el Servicio Nacional del Consumidor Arica-Parinacota, efectuó el día 27 de Octubre de 2014 una inspección en la oficina N° 15 la empresa **Buses Expreso Norte** con el objeto de establecer el cumplimiento de la Ley 19.496 que Establece Normas de los Derechos de los Consumidores en relación al artículo 58 g), del Decreto Supremo N° 212 del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, todo ello en virtud 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) 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 la ausencia de información a los consumidores por la empresa **Buses Expreso Norte**, en especial, el anuncio del horario de partida y llegada de los servicios que ofrecen mediante carteles o pizarras visibles, todo lo cual consta en el Acta levantada por la Ministro de Fe que rola a fojas 1 de autos y la Constancia de Visita de fojas 4 y 5, en la que firma la persona con la cual se entrevistó en el local N° 15 de calle Diego Portales N° 948, doña Vilma Terrazas Huarachi, a fojas 4 y 5, firmando la respectiva acta en dos ejemplares, quedando la representante de **Buses Expreso Norte** en poder de una de ellas.

Cuarto.- Que constatada la ausencia de información que da cuenta la denuncia infraccional de fojas 9, el Acta de la Ministro de Fe del Servicio Nacional del Consumidor de fojas 1 y medios de pruebas rendidos en la audiencia de contestación y prueba de fojas 18 fijada por el Tribunal, permite llegar a éste a la convicción de la efectividad de los hechos denunciados por la empresa **Buses Expreso Norte**, en especial la que dicen relación con la infracción al artículo 59 del Decreto Supremo N° 212 del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, que exige 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 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 19.496 que Establece Normas de Protección de los Derechos de los Consumidores y artículo 59, del Decreto Supremo N° 212 del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones.

RESUELVO

1.- SE CONDENAN a **Buses Expreso Norte**, 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, en especial los horarios de llegadas y salidas de los buses, infringiendo con ello las disposiciones señaladas.

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 de la condenada o quienes sus derechos represente, por vía de sustitución y apremio, orden de arresto por siete días de Reclusión nocturna.

2.- Se condena al pago de las costas de la causa a la denunciada empresa **Buses Expreso Norte**, ya individualizada.

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

Sentencia Pronunciada por Eduardo Yañez Yañez, Juez Titular del Segundo Juzgado de Policía Local de Arica.



