

Sea
Rosa Cortez e/ y sus esposos
Baquedano 343

ES COPIA FIEL DE SU ORIGINAL
ARIC - 21/01/2015
M.O. JUZGADO DE POLICIA LOCAL
RECEPTORA
Rol: 2005

Arica, veintiocho de Marzo de dos mil quince.

VISTOS:

A fojas 9, Rosa Cortéz Contreras, Psicóloga, 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 **Pullman Bus** Empresa de Transportes de Pasajeros, representada por Iván Gutiérrez Gutiérrez, ignora profesión, ambos con domicilio en calle Diego Portales N° 948, local N° 5, 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 y 70 inciso segundo y tercero, 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 23 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 Pullman Bus no ha dado cumplimiento a la normativa legal vigente, particularmente en lo que dice relación con: 1) No informa horario de llegada de los servicios que ofrecen mediante carteles o pizarras visibles; 2) 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 no informar mediante avisos en el local de venta de pasajes o en el interior del bus, respecto a normas sobre declaración de especies.

De la simple observación de las normas invocadas es posible advertir, que en el caso de autos, la infracción cometida por la denunciada esta constituida por el incumplimiento de su deber de información respecto horarios de partida y llegada de los servicios que ofrecen al público.

En virtud de lo señalado, se sirva tener por interpuesta denuncia infraccional en contra de **Pullman Bus**, acogerla a tramitación 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 Pullman Bus y citó a las partes a una audiencia de contestación, conciliación y prueba para el día 22 de Enero de 2015, a las 10:00 horas.

A fojas 14, consta los atestados de la Receptora del Tribunal mediante el cual certifica haber notificado por cédula la denuncia de fojas 9 y siguientes y proveídos de fojas 12, al

representante legal de Pullman Bus, Iván Gutiérrez Gutiérrez entregándole copia íntegra de todo lo notificado.

A fojas 12 vuelta, consta la notificación mediante carta certificada a SERNAC XV Región Arica- Parinacota

A fojas 27, se efectúa la audiencia de contestación, conciliación y prueba con la asistencia del Servicio Nacional del Consumidor, representada por el Egresado de Derecho Cristian Navarrete Contreras y la asistencia de la parte denunciada, Pullman Bus representada por Iván Alejandro Gutiérrez Gutiérrez, ya individualizado.

La parte denunciante de SERNAC ratifica la denuncia en todas sus partes, con costas.

La parte denunciada viene en contestar por escrito la denuncia infraccional, de fojas 9, señalando que el organismo fiscalizador se ha extralimitado en sus funciones pues el artículo 59, inciso 3º, señala que solo podrán “certificar los hechos relativos al cumplimiento de la normativa contenida en ésta ley que consigne en el desempeño de sus funciones, siempre que conste en el acta que confeccionen en la inspección respectiva”, es decir, solo puedes fiscalizar o constatar hechos que digan relación única y exclusivamente con la Ley Nº 19.496.

Señala que no existe violación o vulneración a las normas de la Ley Nº 19.496, como consecuencia de ello, su representada ha actuado con estricto apego a la ley, respetando los Derechos de los Consumidores.

Señala además que su representada cumple con las exigencias señaladas en el Decreto Nº 212 y como la empresa tiene un servicio de venta por Internet en el cual el público en general tiene acceso a toda la información ya sea tarifaria, horario de salida y de llegada.

Lo que dice relación a no disponer de formularios y anuncia la existencia de los mismos para la declaración del equipaje, cuyo valor sea superior a cinco U.T.M. es completamente falso porque sí se cuenta de dicho formulario y está a disposición de los pasajeros cuando los necesitan, se señala que éstas disposiciones están impresas en el reverso del boleto por lo que no se puede alegar falta de información.

En virtud de lo anterior, ruego a Usia, tener por contestada la denuncia infraccional interpuesta por SERNAC en contra de su representada, rechazarla en todas sus partes, con costas.

El Tribunal tiene por contestada la denuncia infraccional.

En el mismo acto, el Tribunal llama a las partes a una conciliación, la que 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 27, de Rosa Cortéz Contreras, Psicóloga, Cédula Nacional de Identidad Nº 13.414.547-1 con domicilio en Baquedano Nº 343, de Arica, quién expone que el día 23 de Octubre de 2014, aproximadamente a las 17:50 horas se dirigió a Avenida Diego Portales Nº 948, local Nº 5, entrevistándose con la señorita Nelly Ramírez, a quién se le indicó que estaba en calidad de Ministro de fe constatando posibles infracciones a la ley de defensa del consumidor en relación al Decreto 212 del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones. Pudo constatar que la empresa no tenía a disposición de los consumidores el formulario de declaración de especie, superior a

cinco U.T.M y no informar el horario de salida y llegada de los servicios mediante carteles o letreros. Con dicha información construyó un borrador de Acta de Ministro de Fe en dos ejemplares firmada ambas por la señorita Nelly Ramírez Cepeda quedando una copia en poder de cada una de ellas. Agrega que durante la visita se sacaron fotografías, las cuales junto al acta de Ministro de Fe y la constancia de la visita se adjuntaron a la presente denuncia. A fojas 29, la testimonial de Claudia Carolina Sotomayor Azócar, Ejecutiva de Atención de Público, Cédula Nacional de Identidad N° 17.114.886-3, con domicilio en Rigoberto Letelier N° 4273, Comuna de Arica, quién expone que el día 23 de Octubre de 2014, acompañó a la Directora Regional del Sernac Rosa Cortés Contreras a fiscalizar en el Terminal Rodoviario a la empresa Pullman Bus, donde pudo apreciar que no existían la información a público de horarios de llegada y salidas de los buses, además, no había formularios de declaración de especie.

La denunciada no presente prueba testimonial.

La denunciante acompaña los documentos que rolan de fojas 1 a fojas 8, de autos, documentos que el Tribunal los tuvo por acompañados con citación, en la forma solicitada.

La denunciada presenta como prueba documental fotocopia simple de tres fotografías que rolan de fojas 24 a 26, de autos, que indican las tarifas de los derechos y obligación en los pasajeros, documentos que el Tribunal los tuvo por acompañado, en la forma solicitada, poniéndose término a la audiencia.

A fojas 31, el SERNAC objeta los documentos acompañados por la denunciada en parte de prueba, por cuales no constan su autenticidad ni veracidad, atendido a que ellas consisten en meras fotografías, además los objeta por falta de integridad por cuanto como se dijo no cuentan en ellas las fechas que fueron tomadas y por quién, adicionalmente tampoco concurrió nadie a ratificar los documentos, por tanto solicita al Tribunal tener por objetados los documentos.

A fojas 37, el Tribunal ordenó, “Autos para fallo”.

CONSIDERANDO

Primero.- Que el Servicio Nacional del Consumidor Arica-Parinacota, efectuó el día 23 de Octubre de 2014 una inspección en la oficina N° 5 de la empresa Pullman Bus, ubicada en calle Diego Portales N° 948, de Arica con el objeto de establecer el cumplimiento de la Ley 19.496 que Establece Normas de Protección de los Derechos de los Consumidores en relación con el 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 siguientes funciones: artículo 58 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 éstos.”

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 Pullman Bus en especial, el anuncio de 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, en la que firma la persona con la cual se entrevistó en el local N° 5 de calle Diego Portales N° 948, doña Nancy Correa Pizarro a fojas 4, firmando la respectiva acta en dos ejemplares, quedando la representante de Pulman Bus 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 27, de autos, fijada por el Tribunal, en especial las fotografías que rolan a fojas 5 y 6, permite llegar el sentenciador a la convicción de la efectividad de los hechos denunciados por la empresa Pullman Bus, 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 público 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

EN CUANTO A LA OBJECCIÓN DE DOCUMENTOS:

1.- HA LUGAR a la objeción de documentos de fojas 24, 25 y 26 por falta de integridad, por no contar las fechas en que fueron tomadas y que al momento de la inspección fiscalizadora no existían.

EN CUANTO A LA ACCIÓN INFRACCIONAL

2.- SE CONDENA a empresa **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, 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 del representante de la condenada o quienes sus derechos represente, por vía de sustitución y apremio, orden de arresto por cinco días de Reclusión nocturna.

3.- Se condena al pago de las costas de la causa a la denunciada empresa Pullman Bus, si las hubiere.

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



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

A large, stylized handwritten signature in black ink, which appears to be "Eduardo Yañez Yañez".

SEMPER PARATI
28 ABR 2015
No de Docto
para 07:00