



REPUBLICA DE CHILE  
ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE ARICA  
TERCER JUZGADO DE POLICIA LOCAL  
ARICA

SERNAC

Causa Rol N° 232/LQ

Arica, a veinticinco de abril de dos mil quince.

Vistos:

A fojas 1 y siguiente rola el Ordinario N° 54 de fecha 19 de enero de 2015 de la Directora Regional del Servicio Nacional del Consumidor de la Región Arica y Parinacota, en adelante SERNAC, a Representante Ramos Cholele Transportes E.I.R.L.

A fojas 7 y siguientes rola denuncia infraccional deducida por Rosa Cortez Contreras, Directora Regional del Servicio Nacional del Consumidor de Arica y Parinacota y en representación del Servicio Nacional del Consumidor, por infracción a la Ley N° 19.496, que Establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores en contra de Ramos Cholele Transportes E.I.R.L., RUT N° 52.000.532-3, representada legalmente por doña Patricia Escalante Jopia. En cuanto a los hechos, fundamenta la denuncia en que el Servicio Nacional del Consumidor tomó conocimiento, a través de denuncia efectuada por Eleodoro Flores Canto, que la empresa no habría dado cumplimiento a su deber de transportar a los pasajeros del bus que realizaron trayecto Arica- Iquique el día 07 de diciembre de 2014 en el bus que debía salir desde la ciudad de Arica a las 16:00 horas porque el bus que los transportaba quedó en panne en la posada de Chiza y dejó a los pasajeros en ese sector, debiendo cada uno por sus propios medios llegar a las ciudades de Iquique, el destino o devolverse a Arica, ciudad de origen. Expone que, por estos hechos, SERNAC haciendo uso de las facultades que le concede el artículo 58 y en especial la letra g) de este mismo artículo de la Ley N° 19.496, solicitó a la denunciada mediante oficio Ordinario N° 54, de fecha 19 de enero de 2015, que respondiera dentro del plazo de 10 días hábiles una serie de preguntas destinadas a obtener información básica comercial y que la información requerida al denunciado tiene relación con el reclamo ingresado a Sernac que indicaría que la denunciada no dio cumplimiento a su obligación de transportar a las personas desde la ciudad de Arica a la ciudad de Iquique, dejando a todos sus pasajeros abandonados en la posada de Chiza y que por ello se solicitó la siguiente información: 1.- Versión pormenorizada de los hechos expuestos en el ordinario, respecto de la responsabilidad que le asiste ante el incumplimiento del servicio prestado en el viaje Arica-Iquique del día 7 de diciembre de 2014 y que pasajeros tenían nombres cambiados en el pasaje, 2.- Identificación del universo total de los consumidores y

consumidoras efectivamente afectados por los hechos referidos y, remitir al servicio la lista íntegra de pasajeros que abordaron el bus del recorrido y día mencionado,

3.- Número de reclamos recibidos por la denunciada en razón de los hechos expuestos y soluciones otorgadas, 4.- Medidas preventivas adoptadas por la empresa destinadas a evitar la ocurrencia de los hechos reclamados, 5.- El o los mecanismos dispuestos para resarcir los perjuicios sufridos por los consumidores (as) afectados(as) y el plazo dispuesto para ello y 6.- Para el caso de encontrarse en aplicación lo precedentemente citado, informar el estado de avance y número de consumidores (as) respecto de los cuales se ha o han hecho efectivos. Expone que al día de interposición de la acción la denunciada no ha enviado respuesta alguna a lo requerido por Sernac y que el oficio enviado fue remitido con fecha 19 de enero de 2015 y recepcionado por la empleada de la empresa Antonia Polo el mismo día y que no habiendo respuesta el servicio se ve obligada interponer la denuncia ya que con su actuar la denunciada impidió al SERNAC velar por el cumplimiento de las disposiciones legales relacionadas con la protección de los consumidores y en este caso, el derecho de todo consumidor a una información veraz y oportuna sobre los servicios ofrecidos y otras características relevantes de los mismos en relación a la obligación de la empresa denunciada de respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido lo convenido con el consumidor en la entrega del bien o la prestación del servicio, así como también velar porque exista seguridad consumo de bienes y servicios, la protección de la salud, y del medio ambiente y el deber de evitar los riesgos que pudieren afectarles. En cuanto al Derecho, señala que a la luz de la normativa legal vigente, la denunciada vulneró el artículo 58 letra g) en relación con el artículo 3 letra b) y d), 12, 23, todos de la Ley N° 19.496, Sobre Protección de los Derechos de los Consumidores. Agrega que la negativa o demora injustificada en la remisión de los antecedentes requeridos en virtud del artículo antes señalado, será sancionada con multa de hasta 400 Unidades Tributarias Mensuales, por el Juez de Policía Local, para cuya determinación considerará el beneficio económico obtenido con la infracción investigada, la gravedad de la conducta, la calidad de reincidente del infractor, y para los efectos de disminuir la multa, la colaboración que el infractor haya prestado al SERNAC antes o durante la investigación. Expone que como se podrá advertir, la empresa denunciada no ha cumplido con su obligación de entregar la información requerida dentro del plazo requerido, y por ello se ha negado injustificadamente a proporcionar la información solicitada por Sernac, siendo que se encontraba obligada a hacerlo por un imperativo legal y de esta manera ha conculcado, uno de los derechos básicos del consumidor, cual es el derecho a una información veraz y oportuna tal como lo consagra el artículo 3 letra b). Hace presente que el artículo 58 fue modificado por la Ley N° 20.555 que

modificó la Ley N° 19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, para dotar de atribuciones en materia financiera, entre otras, a Sernac. Dicha modificación consistió en cambiar particularmente el plazo y la sanción además de otras facultades al efecto. Señala que antes de la modificación se consideraba injustificado el retardo superior a cinco días, contados desde el vencimiento del plazo señalado en el requerimiento, que no podía ser inferior a treinta días corridos, y además señalaba que la negativa o demora injustificada en la remisión de los antecedentes requeridos era sancionada con multa de hasta 200 unidades tributarias mensuales. Expone que actualmente el plazo en virtud del cual los proveedores deben dar respuesta a esta obligación legal es el plazo señalado en el requerimiento que no podrá ser inferior a diez días hábiles, es decir, fue reducido y la sanción por la negativa o demora injustificada en la remisión de los antecedentes es sancionada con una multa de hasta 400 UTM. El legislador con la reforma introducida por la Ley N° 20.555 reforzó sustancialmente esta potestad porque entendió la importancia de que los proveedores den respuesta a los requerimientos que realiza en el ámbito de sus atribuciones. Solicita, finalmente, se acoja la denuncia y se condene al infractor al máximo de las multas solicitadas a cada una de las infracciones según la Ley N° 19.496, con expresa y ejemplar condena en costas y se ordene a la empresa denunciada a entregar la información solicitada en el Oficio N° 54 de fecha 19 de enero de 2015.

A fojas 12 vta., rola resolución del Tribunal que ordenó citar a declarar al representante legal de Ramos Cholele Transportes E.I.R.L. Patricia Escalante Jopia y/o al jefe de local de conformidad con el artículo 50 D de la Ley N° 19.496, y a las partes a una audiencia de contestación y prueba.

A fojas 13, rola la notificación personal de la denuncia infraccional de fs. 7 y siguientes y su resolución de fs. 11 vta., y el escrito de fs. 12 y su resolución de fs. 12 vta., a Ramos Cholele Transportes E.I.R.L., por intermedio de su jefe de local Eduardo Orellana, según consta de atestado de Receptor Judicial del Tribunal Ariel Parada Jiménez.

A fojas 14 y 14 vta., rola declaración indagatoria de Patricia del Carmen Escalante Jopia, Supervisora de Ventas de Ramos Cholele Transportes E.I.R.L.

A fojas 26 y 27 rola audiencia de contestación y prueba.

A fojas 28 rola la resolución "autos para fallo".

Con lo relacionado y considerando:

En cuanto al fondo:

Primero: Que, a fojas 14 y 14 vta., rola declaración indagatoria de Patricia del Carmen Escalante Jopia, Supervisora de Ventas de Ramos Cholele Transportes E.I.R.L. y expone en cuanto a los hechos en que se funda la denuncia son efectivos

un manual de requerimiento de información que señala de manera pormenorizada todos los antecedentes que puede solicitar en uso de esta prerrogativa.

Octavo: Que, a la luz de lo antes razonado, especialmente, la prueba aportada por las partes consistente en el Ordinario N° 54 de 19 de enero de 2015 de la Directora Regional del Servicio Nacional del Consumidor que rola a fs. 1 y 2, copia de libro de recepción de correspondencia de Sernac en la que consta de manera indubitada la recepción del Ordinario N° 51 por la denunciada a través de John Pérez Campos y suscrita por éste que rola a fs. 3, las declaraciones de la representante de la denunciada Patricia Escalante Jopia de fs. 14 y 14 vta. y la prueba testimonial de John Pérez Campos de fs. 26 y 26 vta., todos apreciados conforme a las reglas de la sana crítica, esta sentenciadora adquirió la plena convicción que la denunciada Ramos Cholele Transportes E.I.R.L. habiendo sido requerida de información básica comercial por escrito por el Servicio Nacional del Consumidor mediante el Ordinario N° 54 de 19 de enero de 2015 no envió respuesta conteniendo la información requerida dentro del plazo legal de 10 días hábiles desde la fecha de su recepción por la denunciada lo que sólo hizo hasta el 23 de marzo de 2015, excediendo el plazo legal, estimándose de esta forma que la denunciada demoró injustificadamente la entrega de dicha información que decía relación con el incumplimiento de su obligación de transporte de pasajeros desde la ciudad de Arica hasta la ciudad de Iquique el día 7 de diciembre de 2014 a los que dejó a su suerte en la posada de Chiza alrededor de las 16:00 horas, impidiendo de esta forma al servicio denunciante velar por el cumplimiento de las disposiciones legales relacionadas con la protección de los consumidores, de recibir la información veraz y oportuna sobre los servicios ofrecidos y su obligación de respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a los cuales se pactó el servicio de transporte ofrecido el día 7 de diciembre de 2014 a las 16:00 horas, infringiendo con ello el artículo 58 letra g) en relación con el inciso penúltimo de la misma disposición legal de la Ley N° 19.496, razón por la cual se acogerá la denuncia infraccional de fs. 7 y siguientes y se sancionará a la denunciada.

Noveno: Que, en autos tampoco se rindió prueba tendiente a demostrar al Tribunal que la demora en la entrega de la información requerida por Sernac fue justificada y que por ello sólo hizo entrega de la información transcurridos dos meses después de su requerimiento por la autoridad.

Décimo: Que, no existiendo otros antecedentes que ponderar y teniendo presente las facultades de los Jueces de Policía Local de apreciar los hechos de la causa de acuerdo con las normas de la sana crítica y visto lo dispuesto en los artículos 1, 7, 8, 9, 14, 17, 24 y 25 de la Ley 18.287 Sobre Procedimiento ante los Juzgado de Policía Local, artículos 58 letra g) e inciso penúltimo y artículos 24 y 50 de la Ley N° 19.496, que Establece Normas sobre Protección a los Derechos de los Consumidores y

modificaciones posteriores y los artículos 13 y 14 de la Ley N° 15.231 Sobre Organización y Atribuciones de los Juzgados de Policía Local,

Resuelvo:

En cuanto a lo infraccional:

1.- Se acoge la denuncia infraccional de fojas 7 y siguientes deducida por el Servicio Nacional de Protección a los Consumidores en contra de Ramos Cholele Transportes E.I.R.L.

2.- Se condena a RAMOS CHOLELE TRANSPORTES E.I.R.L., del giro transporte de pasajeros interprovincial, representada por Patricia Escalante Jopia, 51 años, chilena, casada, supervisora de ventas, cédula de identidad N° 9.639.202-8, ambos domiciliados en Diego Portales N° 948, oficina 4, de Arica; al pago de una multa de CINCUENTA UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES por negarse o demorase injustificadamente a remitir al Servicio Nacional del Consumidor los antecedentes y documentación que le sean solicitados por escrito y que digan relación con la información básica comercial de los bienes y servicios que ofrezca al público, dentro del plazo que se determine en el respectivo requerimiento, infringiendo el artículo 58 letra g) en relación con el artículo 58 inciso penúltimo, 24 y 50 de la Ley N° 19.496 que Establece Normas de Protección a los Derechos del Consumidor.

Si no pagare la multa dentro del plazo de cinco días contados desde la fecha de la notificación de la presente sentencia, despáchese por vía de sustitución y apremio orden de arresto en contra de la representante legal por TREINTA DIAS de Reclusión Nocturna.

3.- Se condena en costas a la parte denunciada.

Anótese, Comuníquese al servicio Nacional del Consumidor, Notifíquese, y Archívese en su oportunidad.



Sentencia pronunciada por doña CORALÍ ARAVENA LEÓN, Juez del Tercer Juzgado de Policía Local de Arica.

RAUL IBÁÑEZ VERDUGO  
RECEPTOR JUDICIAL

13/05/2015



19 MAY 2015

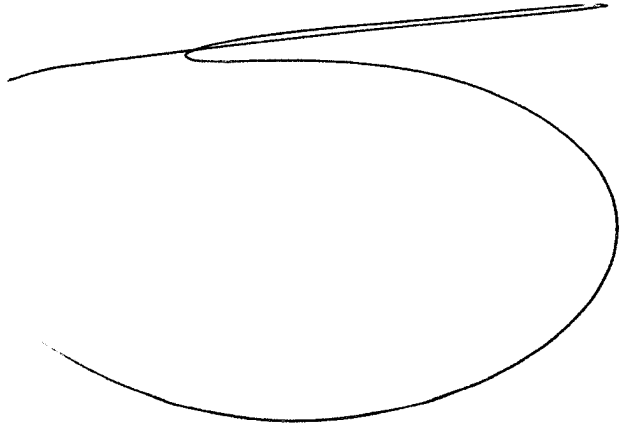
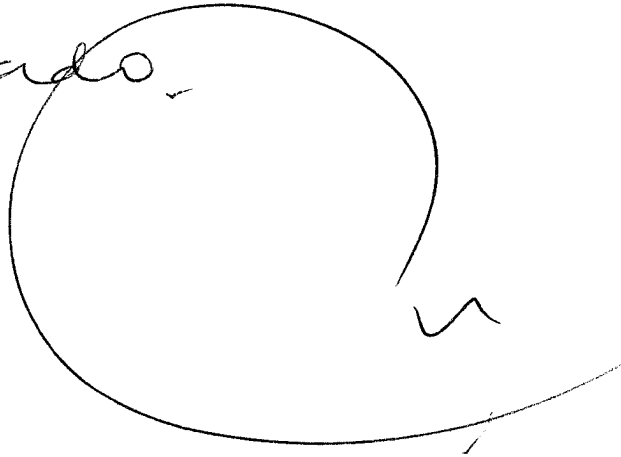


Copia Fiel de su Original

Arica, 20 MAY 2015

SECRETARIA

A lo principal: no  
de tener a 45000. al C.  
Hon. Tuzumme por com-  
partado.



15 MAY 2015

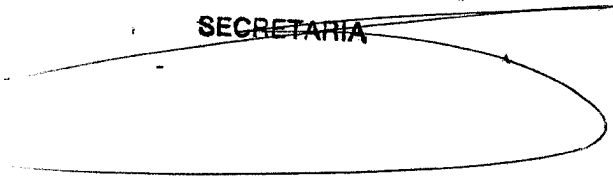
En Arica, .....

..... notificué la  
resolución de fs. 50 vta. ....

y envié Carta Certificada a

Don: Patricia Escobar J. /  
Alfonso Romeo (del)

SECRETARIA



19 MAY 2015

ARICA A: .....

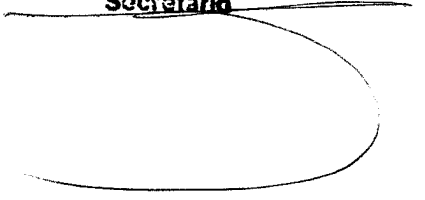
siendo las ..... notificué personalmente  
en Secretaría a ..... Patricia Escobar

que antecede a don Claudio Rojas

le di copia y firmó ..... Almey

.....

Secretario



2000  
1000  
500  
0