

**PROCESO N° 55.674/2.013-PR**

**ESTACION CENTRAL, a veintitrés de enero de dos mil quince**

**VISTOS;**

- Que a fs. 1 y siguientes, **RODRIGO MARTÍNEZ ALARCÓN**, abogado, por el Servicio Nacional del Consumidor y en su representación, ambos domiciliados en calle Teatinos N° 333, 2° piso, comuna de Santiago, interpone denuncia infraccional contemplada en la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos del Consumidor, en contra de la empresa **BUSES LÍNEA AZUL**, representada legalmente por **JULIA SALAZAR CRANE**, con domicilio en Avda. Libertador Bernardo O'Higgins N° 3.850, locales 30, 76, 77, 144 y 145, comuna de Estación Central. Funda su denuncia en que el día 26 de Septiembre de 2.013, funcionarios de dicha repartición pública, en calidad de Ministros de Fe, concurrieron a las dependencias de la denunciada ubicadas en el Terminal de Buses Sur, constatando lo siguiente: -"No se informa horario de partida de los servicios que ofrecen, mediante carteles o pizarras visibles"; -"No se informa horario de llegada de los servicios que ofrecen, mediante carteles o pizarras visibles"; -"No tienen a disposición del público consumidor formularios de declaración de especies que transporten, cuando éstas tengan un valor superior a 5 UTM, y la información de los mismos en el local de ventas de pasajes y al interior de los buses"; -"No se informa que el pasajero es responsable de la custodia del equipaje, especies o bultos que transporten con él en la parrilla interior del bus, sea mediante letreros o por comunicación del auxiliar del bus";

-Que a fs. 16 y 17, con fechas 27 de enero y 1 de abril, ambas de 2.014, rola certificación del Secretario del Tribunal, respecto de la no concurrencia de la representante legal de la empresa Buses Línea Azul, a las audiencias decretadas en autos;

-Que a fs. 21 y 22, rola Informe Policial N° 2776/12999, dando cuenta que no se logró la detención de Salazar Crane, ignorando el actual paradero de dicha persona;

- Que a fs. 39, rola notificación de la audiencia de conciliación, contestación y prueba practicada a Julia Guillermina Salazar Crane;
- Que a fs. 41, se celebró el comparendo de conciliación, contestación y prueba, en rebeldía del representante legal de la empresa denunciada Buses Línea Azul;
- Que a fs. 42, con fecha 12 de enero de 2.015, se ordenó traer los autos a la vista para dictar sentencia;

**CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO**

- 1.- Constituye un hecho no controvertido en autos, que funcionarios del Servicio Nacional del Consumidor, concurren el día 26 de Septiembre de 2.013, al Terminal de Buses Sur -Estación Central, ubicado en Avda. Libertador Bernardo O'Higgins N° 3.750, local N° 76, comuna de Estación Central, constatando que la denunciada no informa horario de partida ni llegada de los servicios que ofrecen, mediante carteles o pizarras visibles; no tiene a disposición del público consumidor formularios de declaración de especies que transporten, cuando éstas tengan un valor superior a 5 UTM, y la información de los mismos en el local de ventas de pasajes y al interior de los buses y no informa que el pasajero es responsable de la custodia del equipaje, especies o bultos que transporten con el en la parrilla interior del bus, sea mediante letreros o por comunicación del auxiliar del bus.
- 2.- Se discute en cambio, la efectividad que los hechos hayan ocurrido en la forma planteada en la denuncia y si así hubiere ocurrido, corresponde determinar la responsabilidad que le cabría en los hechos a BUSES LÍNEA AZUL, y en especial para determinar si ésta habría actuado con negligencia como proveedor de un servicio, causando perjuicio a sus clientes.
- 3.- Que para acreditar y fundamentar sus dichos la parte de SERNAC, rindió la siguiente prueba documental: Copia Acta Ministro de Fe, de fecha 26 de septiembre de 2.013, llevada a efecto en el terminal de buses ubicado en Avda. Libertador Bernardo O'Higgins N° 3.850,

Local 76, comuna de Estación Central. La parte denunciada no rindió pruebas.

**4.-** Que el artículo 3 letra b) de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, expresa claramente que son derechos y deberes básicos del consumidor: “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”. En lo pertinente, señala en el artículo 23 inc.1, 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, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio. En tanto que el artículo 30 prescribe que “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. La misma información, además de las características y prestaciones esenciales de los productos o servicios, deberá ser indicada en los sitios de Internet en que los proveedores exhiban los bienes o servicios que ofrezcan y que cumplan con las condiciones que determine el reglamento. 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 sus precios a disposición del público, de manera permanente y visible”.

**5.-** Que en el artículo 56 del Decreto Supremo 212/1992 del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, se señala de forma clara y precisa 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 de las siguientes dimensiones mínimas: 2 cm de alto; 1,5 cm de ancho y 4 mm de trazo. En lo relacionado el artículo 70, expresa "El transporte de valijas, bultos y paquetes será de responsabilidad de las empresas cuando se lleven en la parrilla o en las cámaras portaequipajes, las que deberán entregar al pasajero un comprobante por cada bulto. Ello ocurrirá en todo caso respecto al transporte de cartas y encomiendas en cuanto se haga conforme a la ley. Las especies primeramente citadas serán de cuidado de los pasajeros cuando se lleven en las parrillas portaequipajes interiores. Cuando un pasajero lo desee podrá hacer declaración escrita a la empresa de las especies que transporte o remita. Esto será obligatorio cuando, a juicio del pasajero o remitente, el valor de los objetos exceda de 5 Unidades Tributarias Mensuales. Al efecto, las empresas pondrán a disposición del público en sus terminales los formularios adecuados para hacer la declaración y podrán verificar la autenticidad de ellas. Lo dispuesto en los dos incisos precedentes será dado a conocer a los pasajeros mediante avisos que las empresas ubicarán en el interior de sus vehículos y en sus oficinas de venta de pasajes.

**6.-** Que de acuerdo a lo señalado en el artículo 14 inc.1 de la Ley N° 18.287, el juez apreciará la prueba y los antecedentes de la causa, de acuerdo con las reglas de la sana crítica, estableciendo el inc.2 del mismo cuerpo legal, que al apreciar la prueba de acuerdo con las reglas de la sana crítica, el tribunal deberá expresar las razones jurídicas y las simplemente lógicas, científicas o técnicas en cuya virtud les asigne valor o las desestime. En general, tomará en especial consideración la multiplicidad, gravedad, precisión, concordancia y conexión de las pruebas y antecedentes del proceso que utilice, de

manera que el examen conduzca lógicamente a la conclusión que convence al sentenciador.

**7.-** Que en la especie, de los antecedentes de la causa, ponderados en la forma señalada por la disposición legal transcrita, emanan pruebas múltiples, graves, precisas, concordantes y conexas, que conducen lógicamente a concluir a este Sentenciador que la empresa **BUSES LÍNEA AZUL**, representada legalmente por JULIA SALAZAR CRANE, con domicilio en Avda. Libertador Bernardo O'Higgins N° 3.850, Local 76, Terminal de Buses Estación Central, comuna de Estación Central, actuó con negligencia, causando un menoscabo a sus clientes, por la deficiencia en la calidad del servicio, negligencia que sólo puede atribuirse a la denunciada, quien no dio cumplimiento a su obligación legal y reglamentaria, en cuanto a brindar el servicio, en las mejores de condiciones, **al no informar horario de partida ni llegada de los servicios que ofrecen, mediante carteles o pizarras visibles; no tener a disposición del público consumidor formularios de declaración de especies que transporten, cuando éstas tengan un valor superior a 5 UTM, y la información de los mismos en el local de ventas de pasajes y al interior de los buses y no informar que el pasajero es responsable de la custodia del equipaje, especies o bultos que transporten con el en la parrilla interior del bus, sea mediante letreros o por comunicación del auxiliar del bus,** lo cual configura una infracción sujeta a sancionar conforme lo dispone en lo específico, los artículos 3 letra b) y 23 inc.1 de la Ley del Consumidor N°19.496 y artículos 56 y 70 del Decreto Supremo N° 212 de 2012, con relación al artículo 24 de la Ley N° 19.496, motivo por lo cual, este sentenciador acogerá la denuncia de autos, en la forma como se dispondrá en la parte resolutive de esta sentencia.

**Por estas consideraciones y teniendo presente lo dispuesto en los artículos 14, 17 y 23 de la Ley N°18.287, 3 letra b) 23 inc. 1 y 24 de la Ley N° 19.496; 56 y 70 del Decreto Supremo 212/1992 (Transporte); 1.698 y 2.329 del Código Civil y lo señalado en la Ley N° 15.231;**

**SE DECLARA**

Que se condena a la empresa **BUSES LÍNEA AZUL**, representada legalmente por **JULIA SALAZAR CRANE**, con domicilio en Avda. Libertador Bernardo O'Higgins N° 3.850, Local 76, Terminal de Buses Estación Central, comuna de Estación Central, al pago de una multa de **QUINCE UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES**, por infringir lo dispuesto en los artículos 3 letra b), 23 inc.1 y 24 de la Ley del Consumidor N°19.496 y el artículo 56 y 70 del Decreto Supremo 212/1992 del Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones.

**ANÓTESE.**

**DÉSE AVISO POR CARTA CERTIFICADA A LAS PARTES.**

**NOTIFÍQUESE PERSONALMENTE O POR CÉDULA.**

**DESPÁCHESE ORDEN DE RECLUSIÓN NOCTURNA EN CONTRA DE JULIA SALAZAR CRANE, REPRESENTANTE LEGAL DE EMPRESA BUSES LÍNEA AZUL, SI NO PAGARE LA MULTA IMPUESTA, DENTRO DE QUINTO DÍA, POR VÍA DE SUSTITUCION Y APREMIO.**

**REMÍTASE COPIA AUTORIZADA DE LA PRESENTE SENTENCIA, AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, EN CUMPLIMIENTO A LO DISPUESTO EN EL ARTÍCULO 58 BIS, DE LA LEY N° 19.496.**

**ARCHÍVESE EN SU OPORTUNIDAD.**

**DICTADO POR DOÑA KAREM CHAHUÁN MANZUR, JUEZA TITULAR**



**AUTORIZA DON RODOLFO CEPEDA MARÍN, SECRETARIO TITULAR**

A large, stylized signature of Don Rodolfo Cepeda Marín, written in black ink.

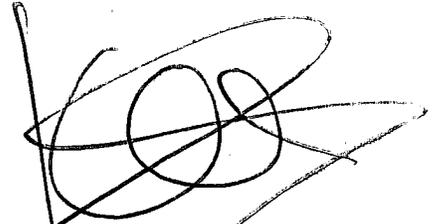
**NOTADO**

Rol N° 55.674/PR/2.013.-

fs.52/cincuenta y dos.-

ESTACIÓN CENTRAL, Agosto 19 de 2.015.-

Certifique el Señor Secretario del Tribunal y la sentencia de autos, se encuentra ejecutoriada.-



**KAREM CHAHUÁN MANZUR**

**JUEZA TITULAR**

**RODOLFO CEPEDA MARÍN**

**SECRETARIO TITULAR**

certifico por lo subscrito de haberse  
cumplido se menciona y certificado. - Cert.  
Caridad a 25 de agosto de 2015. -

