

PROCESO N° 5.484/2.015-PR

ESTACIÓN CENTRAL, a veintiséis de junio de dos mil quince

VISTOS;

- Que a fs. 14 y siguientes, **GABRIELA MILLAQUÉN URIBE**, 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 **CÓNDOR BUS LIMITADA**, representada legalmente por **RAFAEL DIEZ GONZÁLEZ**, con domicilio en calle Nicasio Retamales N° 44, Local 18-19, comuna de Estación Central. Funda su denuncia en que el día 24 de octubre de 2014, funcionarios de dicha repartición pública, en calidad de Ministros de Fe, concurrieron a la dependencia de la denunciada ubicadas en el Terminal de Buses Santiago, verificando que el bus de la empresa denunciada, placa patente BBSX-34, que viajaba desde Santiago a Temuco dicho día, no cumplía con las siguientes disposiciones del Decreto Supremo 212/1992 del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones: - Al interior del bus inspeccionado no existían carteles que indicaran la hora de llegada de éste a su destino; - El formulario sobre "Nómina de Pasajeros", no contenía todos los campos de información requeridos por el Decreto en comento, omitiendo específicamente los siguientes campos relativos a datos personales del pasajero: "domicilio y/o teléfono", "origen" y "destino", omitiendo además lo relativo al control: "controlado por", "RUT", "fecha", "institución", "lugar" y "hora".

- Que a fs. 29, Manuel Antonio Jeria Ramírez, en representación de "Empresa de Transportes Cóndor Bus Limitada", ambos domiciliados en calle Obispo Umaña N°1042 comuna de Estación Central, contesta denuncia infraccional, señalando que su representada cuenta con pantallas tipo LED, en todas sus oficinas a lo largo del país, en que se publican las tarifas, horarios e itinerarios de todos sus servicios, así como los destinos ofrecidos y adicionalmente su página web entrega información actualizada respecto a la misma información; se ha

implementado en toda la flota un video informativo que instruye a los usuarios respecto de sus derechos y obligaciones, señalando vía ejemplar, la responsabilidad que pesa sobre ellos respecto del equipaje que trasladen al interior del bus, el deber de declarar contenidos que tengan un valor superior a 5 UTM, solicitando el formulario respectivo que se encuentra a disposición en todas las oficinas;

- Que a fs. 36, se celebró el comparendo de conciliación, contestación y prueba, en rebeldía del representante legal de la empresa denunciada Cónдор Bus Ltda.;

- Que a fs. 38, con fecha 9 de junio 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 24 de octubre de 2.014, al Terminal de Buses Santiago -Estación Central-, ubicado en Avda. Libertador Bernardo O'Higgins N° 3.850, locales 18 y 19, comuna de Estación Central, constatando que el bus de la denunciada, placa patente BBSX-34, que viajaba desde Santiago a Temuco dicho día, no cumplía con las siguientes disposiciones del Decreto Supremo 212/1992 del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones: - Al interior del bus inspeccionado no existían carteles que indicaran la hora de llegada de éste a su destino; - El formulario sobre "Nómina de Pasajeros", no contenía todos los campos de información requeridos por el Decreto en comento, omitiendo específicamente los siguientes campos relativos a datos personales del pasajero: "domicilio y/o teléfono", "origen" y "destino", omitiendo además lo relativo al control: "controlado por", "RUT", "fecha", "institución", "lugar" y "hora".

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 la "Empresa de Transportes Cónдор Bus Limitada", 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 Fé, de fecha 24 de octubre de 2.014, llevada a efecto en el terminal de buses ubicado en Avda. Libertador Bernardo O'Higgins N° 3.850, Locales 18 y 19, comuna de Estación Central; - Constancia de visita Ministro de Fé de SERNAC; - Anexo fotográfico. Rindió además prueba testimonial, deponiendo el Ministro de Fé, en conformidad a lo establecido en el Artículo 59 bis de la Ley N° 19.496. 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 59 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. Lo dispuesto precedentemente 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. A su vez el Artículo 59° bis dispone: En los servicios interurbanos de transporte público de pasajeros con recorridos de más de cinco horas de duración, se deberá confeccionar un listado con la nómina de pasajeros que transporta. El listado se confeccionará a bordo y se entregará en la oficina del lugar de destino del servicio, conservándose en ésta por el plazo de veinte días. Cualquier pasajero que se incorpore a bordo, en algún punto intermedio entre la ciudad de inicio y la de destino del servicio, deberá ser incluido en el listado. Durante el recorrido que preste el servicio y plazo establecido en el inciso segundo, el referido listado quedará a disposición de Carabineros, Inspectores Fiscales o la autoridad sanitaria que lo requiera. El listado con la nómina de pasajeros se confeccionará de acuerdo con el modelo que determine el Ministerio.

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 **CÓNDOR BUS LIMITADA**, representada legalmente por **RAFAEL DIEZ GONZÁLEZ**, 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 llegada del bus inspeccionado a su destino, mediante carteles y no incorporar en el formulario sobre "Nómina de Pasajeros", todos los campos de información requeridos, omitiendo específicamente los siguientes campos relativos a datos personales del pasajero: "domicilio y/o teléfono", "origen" y "destino", omitiendo además lo relativo al control: "controlado por", "RUT", "fecha", "institución", "lugar" y "hora"**, 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 59 y 59 bis del Decreto Supremo N° 212 de 2012, con relación al artículo 24 de la Ley N° 19.496, motivo por lo cual, esta sentenciadora 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; 59 y 59 bis 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 **CÓNDOR BUS LIMITADA**, representada legalmente por **RAFAEL DIEZ GONZÁLEZ**, con domicilio en calle **Obispo Umaña N°1042** comuna de **Estación Central**, al pago de una multa de **DIEZ 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 59 y 59 bis 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 RAFAEL DIEZ GONZÁLEZ, REPRESENTANTE LEGAL DE EMPRESA CONDOR BUS LIMITADA, 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



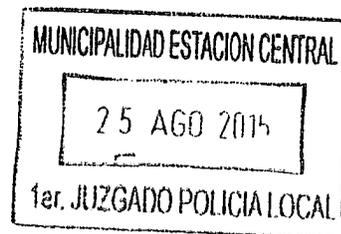
AUTORIZA DON RODOLFO CEPEDA MARÍN, SECRETARIO TITULAR

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

ANOTADO



CERTIFIQUE EJECUTORIA



S. J. DE POLICIA LOCAL DE Estacion Central (1°)

MARITZA ESPINA OPITZ, abogado, por el Servicio Nacional del Consumidor, en autos rol N° 5484-PR-2015, caratulado "**SERNAC con Caudar bus**" sobre infracción a la Ley 19.496, a US. respetuosamente digo :

Que vengo en solicitar se certifique por la Secretaría de este Tribunal, la circunstancia de encontrarse ejecutoriada la sentencia definitiva de autos, según lo dispone el artículo 174 del Código de Procedimiento Civil.

POR TANTO,

Ruego a US., se sirva acceder a lo solicitado.

PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL
ESTACION CENTRAL

Nº 374636

Nº 374636

Proceso Nº 5484/15 PR.

Nº 5484/15 PR.

Documento retenido _____

Multa \$ 220.215

Multa \$ 220.215

TOTAL A PAGAR \$ 220.215

AL A PAGAR \$ 220.215

Don: CONDOR BUS. LTDA.

cancelará en caja la cantidad de _____

Est. Central, 15-



C.P. _____ de 20 15

[Signature]
OFICIAL DE PAGOS

CAJERO

CONDOR BUS LTDA.
MUNICIPIO 221.215
FECHA 15-09-2015
PLANILLA 177.

unduraga Ti.com

Rol: 5.484-PR/2.015.-

Fojas 50/Cincuenta.-

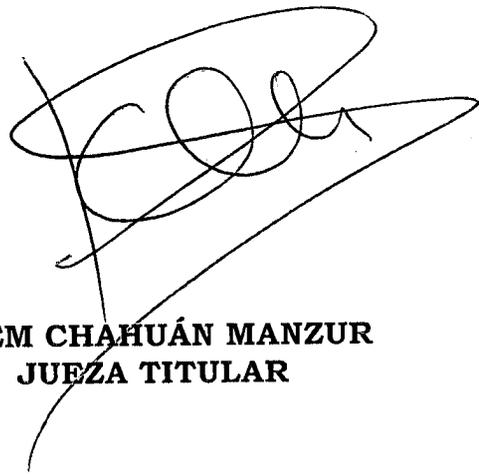
ESTACIÓN CENTRAL, Agosto 26 de 2.015.-

Como se pide, certifique el Señor Secretario del Tribunal si la sentencia de autos se encuentra ejecutoriada.-

Notifíquese.-

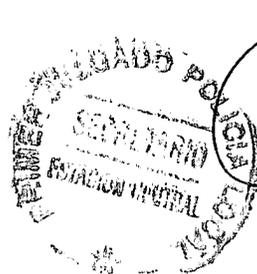


RODOLFO CEPEDA MARÍN
SECRETARIO TITULAR



KAREM CHAHUÁN MANZUR
JUEZA TITULAR

certifico que la sentencia de punto
de autos se encuentra ejecutoriada
en esta ciudad el 26 de agosto de 2015



18 AGO

N° 96.030

2013

04/09/2014

Jueves, 27 de agosto de 2015

CONDOR BUS LTDA

INFRACCION LEY N°19496

NO TIENE

44.067

SENTENCI

5,0

\$ 220.335



VALIDO CON TIMBRE DE CAJA

OFICIAL DE PAGOS