

Fichtur

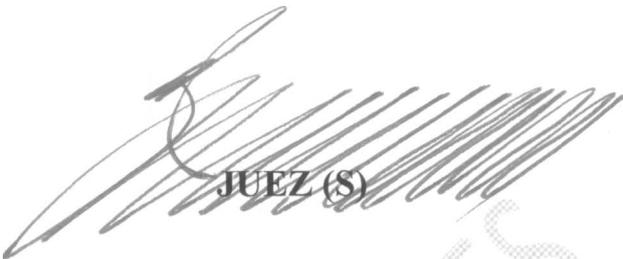
CAUSA ROL 15.542-E  
Fojas 98-noventa y ocho

IQUIQUE, veinte de noviembre de dos mil quince.

A LO PRINCIPAL: Como se pide, certifique el Secretario (S) del Tribunal, lo que en derecho corresponda.

AL OTROSI: Previo a resolver, dese cumplimiento a lo resuelto en lo Principal.

  
SECRETARIO (S)

  
JUEZ (S)

IQUIQUE, veinte de noviembre de dos mil quince.

Certifico que la presente causa se encuentra firme y ejecutoriada; que no consta en autos que la parte condenada haya acreditado el pago de la multa impuesta y el plazo que tenía para hacer uentra vencido. Doy fe.

REGISTRO DE SENTENCIAS  
1 0 NOV. 2015  
REGION DE TARA PACA

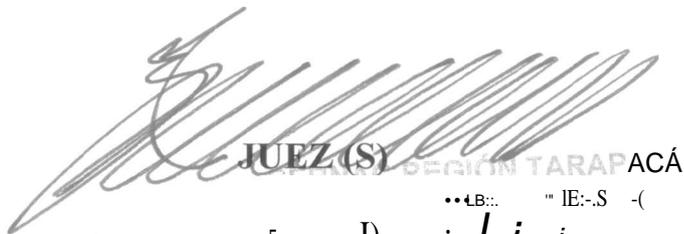
  
SECRETARIO (S)

IQUIQUE, veinte de noviembre de dos mil quince.

VISTOS: Al otrosí: En mérito de la certificación que antecede, despáchese Orden de Reclusión Nocturna en contra de la representante de la condenada de autos, por 15 noches.

Notifíquese.

  
SECRETARIO (S)

  
JUEZ (S)

1/12/15 AIL

Focr., J) ~!iL Lj --j~  
fo-io --T...!iL inEo ~

O >

Iquique, a quince de enero del año dos mil quince.

VISTOS:

A fojas 1 y siguientes, rola denuncia infraccional por *IM~210;fi-la t91 9?496"*, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores deducida por doña **MARTA CECILIA DAUD TAPIA**, en representación de **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, REGION DE TARAPACÁ**, ambos domiciliados para estos efectos en calle Baquesano N° 1093 de esta ciudad y comuna de Iquique, en contra de **TRANSPORTES FICHTUR LIMITADA**, cuyo nombre de fantasía es **PULLMAN FICHTOUR VIP, RUT.: 76.002.899-1**, representado para efectos del artículo 50 letra C, inciso tercero y 50 letra D de la Ley N° 19.496, esto es, por la persona que ejerce habitualmente funciones de dirección o administración por cuenta o representación del proveedor, doña **ELENA GONZÁLES MIRANDA**, ignora profesión u oficio, o quien lo subrogue o represente, para estos efectos todos domiciliados en Patricio Lynch S/N del Terminal Rodoviario Municipal de Iquique. De acuerdo a los siguientes antecedentes de hecho y derecho: la denunciante expone que en su calidad de Ministro de fe, como Directora Regional del Servicio Nacional del Consumidor, y con arreglo a lo previsto en los artículos 59 bis de la Ley N° 19.496, constató y certificó que en el local del proveedor, ubicado en calle Patricio Lynch S/N local N° 16 del Terminal Rodoviario de Iquique, el día 29 de abril del 2014, no cumple con la normativa vigente o cumpliéndola, lo hace imperfecta o incompletamente, en lo que dice en relación con la obligación de: 1) Anunciar a los usuarios el horario de llegada de los diversos servicios que ofrecen al público, mediante carteles o pizarras colocadas en un lugar visible de las oficinas de venta de pasajes; 2) Informar a los usuarios el itinerario o ruta de viaje contratado, ciudades o localidades por las cuales realiza el viaje; o bien si éste es directo. Indica que a la luz de la normativa vigente, la denunciada comete infracción, según se precisa, a los artículos 3 letra b); 12; 23 inciso 1 de la Ley 19.496; 59; 67; Y 70 del Decreto 212 del Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones, el Reglamento de los Servicios Nacionales de Transporte Público de Pasajeros; indica que una interpretación armónica de las normas citadas, pertenecientes a distintos cuerpos normativos y aplicables a los hechos descritos, acreditan el incumplimiento por parte del proveedor de su deber de información, derecho básico e irrenunciable, artículos 3 y 4 de la Ley 19.496, que le asiste a todo consumidor o usuario de ser informado veraz y oportunamente, respecto del bien ofrecido en relación a las condiciones de contratación y características relevantes del servicio y a los horario de llegada de los servicios que ofrecen; señala que la denunciada en la calidad de proveedor profesional que il(lvisten eJ servicio de transporte

interurbano de pasajeros, no puede menos que saber y conocer las normas que la rigen y que no tan solo le imponen el deber de informar, sino también, de mantener ciertos elementos a disposición del público consumidor, por lo que su inexistencia hace que la empresa incurra deficiente prestación de servicio y por ende, en infracción al artículo 23 de la Ley 19.496, agrega que a juicio del SERNAC las normas sobre Protección de los Derechos del Consumidor son de responsabilidad objetiva, por lo que no requieren dolo ni culpa en la conducta del infractor, solo basta el hecho constitutivo de ella para que se configure la infracción; señala que la denuncia interpuesta en atención de verse vulnerado el interés general de los consumidores, artículo 58 de la Ley 19.496; advierte la denunciante que la sanción a las normas infringidas se encuentran establecidas en el artículo 24 inciso 1 de la Ley de Protección de los Derechos del Consumidor.

A fojas 5, rola copia de Resolución N°130, de fecha 1 de noviembre de 2008, del Servicio Nacional del Consumidor.

A fojas 6, rola copia de Resolución N°135, de fecha 5 de diciembre 2011, del Servicio Nacional de Consumidor.

A fojas 7, rola Copia de Resolución N°192, de fecha 18 de diciembre de 2013 del Servicio Nacional de Consumidor.

A fojas 12, rola Acta suscrita por mi-sis-f, doña Marta Daud Tapia, de fecha 29 de Abril de 2014.

A fojas 15, rola Audiencia InClagat6riade la parte denunciante, representada por doña Marta Daud Tapia, ingenie-á'comercial, domiciliada en Baquedano N° 1093 de la Comuna y Ciudad de Iquique: qJien exhortada a decir verdad expone que en su calidad de Directora Region?ildel St!rviceioNacional del Consumidor, Región de Tarapacá, viene en Ratificar den(Ín~ia infraccional interpuesta en autos, sin nada más que agregar.

A fojas 18:rolaque comparece doña Elena del Carmen González Miranda, cedula"de id~;tidad N°8.973.019-8,cajera, domiciliada en Patricio Lynch S/N, local 3 y 10,:Té;Íninal Rodoviario de Iquique, quien exhortada a decir verdad expone que en su calidad"de Agente comisionista y cajera de Transporte Cometa o Transportes Fichtur Ltda., viene en No Ratificar la denuncia interpuesta por cuanto no cuenta con los antecedentes para proporcionar una declaración correcta. Pese a lo anterior, puede haber sucedido que ante la limpieza de ventana del local, se retiran momentáneamente los carteles informativos e incluso se les renuevan. Situación que puede haberse generado al momento de la fiscalización.

A fojas 22, rola Audiencia de Comparendo de Estilo decretada en autos, con la asistencia de la parte denunciante Servicio Nacional del Consumidor, representado por su apoderada, abogada, Marlene Peralta Aguilera y por la parte denunciada Transportes Expediente RolN° 15.542-E

Cometa o Transportes Fichtour Ltda., representada por doña Elena Gonzalez Miranda; la parte denunciante viene en ratificar la denuncia que rola a fojas 1 y siguientes de autos; la parte denunciada viene en ratificar declaración de fojas 18 y en contestar por escrito la denuncia, solicitando que se tenga como parte integrante de la presente audiencia. Se recibe la causa a prueba y se fija como punto sustancial, pertinente y controvertido "Efectividad del hecho denunciado". En cuanto a la prueba testimonial esta no se rinde. En cuanto a la prueba documental la parte denunciante viene en ratificar todos y cada uno de los documentos acompañados, y asimismo viene en acompañar los siguientes documentos:

1. Acta fográfica de Ministro de Fe, suscrita por doña Marta Daud Tapia, de fe. cha 20 de abril del año 2014.
2. Sentencia condenatoria de primera instancia, causa rol N° 1969-N.1 pronunciada por el Segundo Juzgado de Policía Local de Punta Arenas.
3. Sentencia condenatoria de primera instancia, causa rol N° 2729-T pronunciada por el Primer Juzgado de Policía Local de Punta Arenas.
4. Sentencia condenatoria de primera instancia, causa rol N° 2730-M-2013, pronunciada por el Primer Juzgado de Policía Local de Punta Arenas.
5. Sentencia condenatoria de primera instancia, causa rol N° 34988, pronunciada por Segundo Juzgado de Policía Local de Arica.
6. Sentencia condenatoria de primera instancia, causa rol N° 6035, pronunciada por el Primer Juzgado de Policía Local de Antofagasta.
7. Sentencia condenatoria de primera instancia, causa rol N° 6034, pronunciada por el Primer Juzgado de Policía Local de Antofagasta.
8. Sentencia condenatoria de primera instancia, causa rol N° 14.777-E, pronunciada por el Segundo Juzgado de Policía Local de Iquique.
9. Sentencia condenatoria de primera instancia, causa rol N° 14.778, pronunciada por el Segundo Juzgado de Policía Local de Iquique.

La parte denunciada viene en acompañar Set fotográfico, compuesto por cuatro fotografías.

A fojas 24, rola escrito de contestación y objeción de documentos presentados por la denunciada de autos.

A fojas 81, rola escrito de la parte denunciante, en el cual evacua traslado conferido en autos.

A fojas 88, rola que Tribunal provee conforme a lo dispuesto en artículo 17 de la Ley 18.287, causa en esta de fallo.

CONSIDERANDO:

1.- En cuanto a la objeción de documentos:

PRIMERO: Que, a fojas 24 y siguientes la parte denunciada objeta y solicita que se tengan por falsos los documentos acompañados en juicio por la denunciante, de fojas 5 a 12 de autos, por revestir la calidad de instrumentos privados emanados de terceros ajenos al juicio, ya que los otorgantes no han comparecido en juicio para reconocerlos, agrega que tampoco dan fe respecto de su otorgamiento, ni de la veracidad de sus declaraciones. La parte denunciante evacua traslado indicando que la denunciada objeta todos los documentos acompañados en juicio por emanar de terceros ajenos al juicio, sin especificar cual documento o cuantos objeta, lo que significaría que se encuentra dentro de dicha impugnación el Acta de Ministro de Fe, de fecha 29 de Abril del 2014, indica que dicho documento es un instrumento público en virtud del artículo 1.699 del Código Civil, el cual se encuentra extendido por la competente función pública, Máxima Cecilia Daud Tapia, quien actuó dentro del marco de su competencia y atribuciones, contenidas en Resolución exenta N°0197, de fecha 18 de diciembre del 2013, Servicio Nacional del Consumidor.

SEGUNDO: Que, en este tipo de procedimiento el legislador ha considerado que deben otorgarse facultades amplias al Tribunal para apreciar la prueba, con respecto a las que se le conceden en el procedimiento ordinario, prescindiendo de la rigidez y dándole una mayor libertad para determinar el valor que debe asignársele a la misma, pero siendo fundamental que el juez exprese sus razonamientos mediante los cuales logró la convicción, por lo que la Magistratura Rechaza la objeción de los documentos acompañados a fojas 5 a 11, pues a pesar de ser copias simples dan cuenta de resoluciones de carácter administrativo de público conocimiento, y además son indispensables para el buen razonamiento de esta sentenciadora, por lo que serán considerados como medios de prueba válidos.

TERCERO: Que, en cuanto a la objeción del documento acompañado a fojas 12, denominado Acta de Ministro de Fe, se Rechaza, por corresponder al original del acta suscrita por el Ministro de Fe, instrumento al cual la ley no exige solemnidades y solo requiere certificar el cumplimiento objetivo de las obligaciones que impone la Ley 19.496 por parte de la empresa prestadora de servicio, en este caso el transporte público de pasajeros.

11. En cuanto a la denuncia infraccional.

CUARTO: Que, a esta Magistratura le ha correspondido conocer de la denuncia infraccional deducida por doña Marta Cecilia Daud Tapia, en representación de Servicio Nacional del Consumidor, Región de Tarapacá, en contra de en contra de

TRANSPORTES FICHTUR LIMITADA, cuyo nombre de fantasía es PULLMAN BUS FICHTUR VIP, representada para efectos del artículo 50 letra C, inciso tercero y 50 letra D de la Ley N° 19-496, por doña ELENA GONZALEZ MIRANDA, ignora profesión u oficio, o quien la represente, para estos efectos todos domiciliados en Patricio Lynch S/N del Terminal Rodoviario Municipal de Iquique, por infracción a los artículos 3 letra b); 12; 23 inciso 1 de la Ley 19-496; 59; 67; Y 70 del Decreto 212 del Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones, el Reglamento de los Servicios Nacionales de Transporte Público de Pasajeros, y demás disposiciones legales pertinentes, solicitando que se condene al infractor al máximo de las multas contempladas en la Ley.

QUINTO: Que, la denunciante señala que con fecha 29 de abril del año 2014, en su calidad de Ministro de Fe, constató y certificó que en el local del denunciado, ubicado en Patricio Lynch S/N del Terminal Rodoviario de Iquique, no cumplen con la normativa vigente o cumpliéndola, lo hace de manera imperfecta o incompleta en lo que dice en relación con su obligación de: 1) Anunciar a los usuarios el horario de llegada de los diversos servicios que ofrecen al público, mediante pizarras colocadas en un lugar visible de las oficinas de venta de pasajes; 2) Informar a los usuarios el itinerario o ruta de viaje contratado, ciudades o localidades que realizará el viaje; o bien si este es directo.

SEXTO: Que, la parte denunciante adjuntó en autos: 1) Acta de Ministro de Fe doña Marta Daud Tapia, de fecha 29 de abril de 2014, que da cuenta que al constituirse en dependencias de la empresa Pullman Bus Fichtur Vip, ubicada en Patricio Lynch S/N de la comuna de Iquique, constató una serie de hechos, descritos en el numeral 2 de dicha acta. 2) Acta fotográfica de Ministro de Fe, constituida por 5 fotografías del local fiscalizado.

SEPTIMO: que, la denunciada contestó en forma escrita arguyendo que la entidad fiscalizadora se extralimitó en sus funciones y carece de titularidad pues sale de las competencias propias del SERNAC, que es la Ley 19-496; agrega que no existe la violación y vulneración de derechos pues cumple la empresa informando sobre los precios el horario estimativo de llegada y salida, el origen, el destino, los derechos que tienen para llevar su equipaje, cambio de horario devolución, etc.

OCTAVO: Que, la parte denunciada acompaña como prueba set de 3 copias simples fotostáticas y una captura de pantalla del sistema de venta de pasajes de la empresa.

NOVENO: Que la letra b) del artículo 3 de la Ley 19.496 establece "*Son derechos y deberes básicos del consumidor: b) 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;*".

DECIMO: Que, el artículo 59 bis de la Ley 19.496, en sus incisos 3 y 4 establecen "*Los funcionarios del Servicio Nacional del Consumidor que tengan carácter de ministro de fe, sólo podrán certificar los hechos relativos al cumplimiento de la normativa contenida en esta ley que consignen en el desempeño de sus funciones, siempre que consten en el acta que confeccionen en la inspección respectiva.*

*Los hechos establecidos por dicho ministro de fe constituirán presunción legal, en cualquiera de los procedimientos contemplados en el Título IV de esta ley.*"

DECIMOPRIMERO: Que, la empresa denunciada no rindió, en la etapa procesal correspondiente, prueba suficiente que permita desvirtuar los hechos certificados en el Acta de Ministro de Fe, doña Marta Daud Tapia, de fecha 29 de abril de 2014, relativos al cumplimiento de la normativa contenida en Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos del Consumidor.

DECIMOSEGUNDO: Que, de acuerdo a los antecedentes allegados este proceso, estos permiten presumir con la gravedad y presión suficientes que es efectiva la infracción materia de autos, toda vez que el día 29 de abril de 2014 el Ministro de Fe, doña Marta Daud Tapia, constato que diversos hechos que constituyen infracción a la normativa legal respecto de la información veraz y oportuna que debe brindarse al consumidor en la relación comercial.

DECIMOTERCERO: Que, el Tribunal apreciará la prueba conforme a las reglas de la sana crítica que son ante todo, las del correcto entendimiento humano, donde interfieren las reglas de la lógica y las de la experiencia del juez, que conducen al descubrimiento de la verdad por la recta razón y el criterio racional puesto en juicio, por dichas consideraciones y teniendo presente, además lo dispuesto en los artículos 1 N° 3; 3 letras B; 50 C y 50 D de la Ley N° 19.496, la Ley 15.231 sobre Organización y Atribuciones de los Juzgados de Policía Local y la Ley 18.287 de Procedimiento ante estos mismos Tribunales.

**SE RESUELVE:**

A) HA.LUGAR a la denuncia interpuesta por doña MARTA CECILIA DAUD TAPIA, en representación de Servicio Nacional del Consumidor, Región de Tarapacá, y SE CONDENA a TRANSPORTES FICHTUR LIMITADA, RUT.: 76.002.899-1, cuyo nombre de fantasía es PULLMAN BUS FICHTUR VIP, representado para efectos del artículo 50 letra C, inciso tercero y 50 letra D de la Ley N° 19.496, por doña ELENA GONZÁLEZ MIRANDA, al pago de una multa de 10 Unidades Tributarias Mensuales, a beneficio fiscal como responsable de la infracción a la Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos del Consumidor. La multa debe ser cancelada

... este es copia

apercibimiento de despachar orden de reclusión nocturna en contra del respectivo representante legal.

B) Una vez ejecutoriada la presente sentencia, remítase copia autorizada de esta al Servicio Nacional del Consumidor.

C) Notifíquese.

Sentencia dictada por la Sra. Juez Subrogante del Segundo Juzgado de Policía Local de Iquique, doña **ERIKA BRIONES GALVEZ**.

Autoriza el Sr. Secretario Subrogante, don **ÁUL HIDALGO MARCEL**.

Iquique, Chile, a los 31 de Agosto del 2015.

CERTIFICO: que el presente es una copia autorizada de la

original que no tiene a la fecha...

NOTIFICADO CON FECHA  
31 de 08 de 2015  
siendo las ... Hrs.  
Receptor

Secretario

SERNAC REGIÓN TARAPACA

OFICINA DE REGISTROS

Fecha: 31/08/15  
Folio: 33

Obs: ---

31/08/15  
A.L.