



Del Rol N° 54.334- 13.-

En Coyhaique, a doce de agosto del dos mil trece.-

VISTOS:

Por denuncia de fs. 17 el Servicio Nacional del Consumidor, por intermedio de su director regional denunció a la empresa de transportes BUSES AGUILAS PATAGONICAS, representada por don JORGE ÁGUILA ORTEGA ambos domiciliados en calle Lautaro esquina Magallanes N° 109 local G de esta ciudad de Coyhaique, por incurrir en infracción a los artículos 3° letra B), 23 y 30 de la ley 19.496, en relación con los artículos 59, 67 y 70 del Decreto Supremo 212 del Ministerio de Transportes Y Telecomunicaciones;

Que la denuncia se funda en el hecho de que el día 26 de marzo de 2013, el director regional del Servicio Nacional del Consumidor, en su calidad de ministro de fe, logró constatar en dicha fiscalización que la empresa denunciada: A) No mantenía información de horarios de llegada de sus servicios de al tenor de lo impuesto por el decreto 212 del Ministerio de Transportes y telecomunicaciones; B) No mantiene a disposición del público y consumidor formularios de declaración de especies al tenor de lo impuesto por el decreto 212 del Ministerio de Transportes y telecomunicaciones y C) No existe letrero informativo en la oficina de venta de pasajes, del derecho que asiste al consumidor de la devolución del pasaje con al menos 4 horas de anticipación, y en subsecuente derecho a reembolso del 85% del importe pagado por éste;

Que a fojas 34 comparece don JORGE ORIÓN AGUILA ORTEGA, C.I. N° 8.374.470-7, chileno, soltero, domiciliado en calle Los Molles N° 1057 de esta ciudad de Coyhaique, en representación de la empresa denunciada prestando declaración indagatoria, quien señala que a la fecha de la fiscalización de la denunciante, recién se encontraban en faenas de traslado de sus instalaciones al nuevo local de venta de

pasajes, por lo cual resultó dificultoso para la encargada en aquel momento del local, dar muestra del cumplimiento de la empresa a la normativa que en estos autos se denuncia infraccionada;

Que a fojas 50 el Tribunal de oficio y como medida para mejor resolver, se constituyó en dependencias de la denunciada, diligencia que no resultó del todo fructífera por encontrarse cerradas las instalaciones; pero que sin embargo permitieron constatar el la reparación parcial de las faltas denunciadas;

Se declara cerrado el procedimiento,

Y TENIENDO PRESENTE:

PRIMERO: Que efectivamente el artículo 59 del Decreto Supremo 212/1992 del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones establece en su inciso 1° que *Las empresas que efectúen servicios interurbanos deberán anunciar a los usuarios las tarifas y los horarios de partida y de llegada de los diversos servicios que ofrecen al público*. Luego en su inciso segundo el precepto reseñado establece de manera precisa y clara la forma en que dicha obligación deberá ser cumplida por la empresa de transportes interurbanos. De igual orden establece el artículo 67 la obligación de las empresas de servicios de informar al público el derecho de éste a que le sea reembolsado el 85% del importe pagado por un pasaje cuando este anule su compra con a lo menos 4 horas de antelación a la hora de partida;

SEGUNDO: Que el artículo 70 del Decreto Supremo 212/1992 del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones establece en la parte final de su inciso 2° que las empresas pondrán a disposición del públicos en sus terminales formularios - para la declaración de especies- adecuados para hacer la declaración y podrán verificar la autenticidad de ellas;

TERCERO: Que dicha normativa de transporte debe examinarse necesariamente a la luz de lo expresado por la ley de protección de derechos del consumidor n° 19.496, cuerpo legal que en su artículo 3 establece el derecho del consumidor a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes. En igual orden dispone el artículo 30 de la citada ley que los proveedores deberán dar conocimiento al público de los precios de los bienes que expendan o de los servicios que ofrezcan;

CUARTO: Que con todo la normativa ya sea aquella emanada de la autoridad administrativa de transporte, como asimismo la legislación referente a los derechos del consumidor, son de carácter imperativo por lo que si en los hechos se ha constatado por la denunciante la vulneración a la normativa vigente y que debe ser observada por la empresa denunciante, no cabe otra opción en autos a para este sentenciador que condenar la infracción denunciada, puesto que ella no sólo se ha configurado con el mérito de la denuncia de fojas 14, sino que se ha visto refrendado con la declaración del representante de la empresa denunciada, al señalar que las faltas constatadas había sido reparadas; lo que no constó en su totalidad a este Tribunal, puesto que logró acreditarse por medio de inspección que no informaba el horario de llegada de sus servicios de transporte;

QUINTO: Que sin perjuicio de lo anteriormente razonado, necesario resulta destacar por otra parte que la denunciada ha reparado parcialmente los hechos contravencionales denunciados, ello por la documental acompañada a la indagatoria de fojas 34, refrendada por la constatación de este tribunal por medio de inspección personal, lo que llevará a este sentenciador a morigerar sustancialmente la cuantía de la multa a imponer a la empresa denunciada y, visto lo dispuesto en los artículos 13 de la ley 15.231, 3 y siguientes, en especial 17 inciso 2° y 19 inciso 2° y 28 todos de la ley 18.287;

artículos 3, 23, 24, 30, 50 C y 50 D de la Ley 19.496, en relación con los artículos 59 y 70 del D.S. 212/1992 de Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones;

SE DECLARA:

Que se condena a la empresa **Buses Águilas Patagónicas**, representada en autos por don **Jorge Orión Águila Ortega**, ya individualizado, como autor de la infracción que se le imputa, al pago de una multa ascendente a **dos unidades Tributarias Mensuales**, equivalentes en dinero efectivo a la fecha de pago, a beneficio fiscal;

Si no la pagaren dentro de plazo legal, cumplirá por vía de sustitución y apremio en 10 días de reclusión nocturna, la que se cumplirá en el Centro de Penitenciario;

Notifíquese, regístrese, cúmplase, y archívese en su oportunidad.

Dictada por el Juez titular, abogado Juan Soto Quiroz.- Autoriza el Secretario titular, Abogado Ricardo Rodríguez Gutiérrez.

