fs. 100 - cien

CAUSA ROL 16.099-E

REGISTRO DE SENTENCIAS
20 SET. 2016
REGION DE TARAPACA

IQUIQUE, veinte de septiembre de dos mil dieciséis.

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

JUEZ (S)

SECRETARIO (S)

SERNAC REGIÓN TARAPACÁ
OFICINA DE PARTES
Fecha: 03 / 10 / 16
Folio: 159 Línea: 648
Obs.: APA

IQUIQUE, veinte de septiembre de dos mil dieciséis.

Certifico que la resolución de fojas 98 de autos, se encuentra firme y ejecutoriada. Doy fe.

SECRETARIO (S)

SECCION LEYES ESPECIALES

Iquique, 24 ENE. 2017 de 20
CERTIFICO: que la presente es copia fiel del original que he tenido a la vista

Causa Rol N°16.099-E

Iquique, a trece de mayo del año dos mil dieciséis.

V I S T O S:

A fojas 1 y siguientes, rola denuncia infraccional por infracción a la Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores deducida por doña **ANA MARÍA LUKSIC ROMERO**, en representación de **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, REGION DE TARAPACÁ**, ambos domiciliados para estos efectos en calle Baquedano N° 1093 de esta ciudad y comuna de Iquique, en contra del proveedor, cuya razón social es **RAQUEL DEL VALLE YALA RUIZ**, cédula de identidad N°14.440.937-K, 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 **RAQUEL DEL VALLE YALA RUIZ**, cédula de identidad N°14.440.937-K, jefa del local de agencia de buses Barreda, o quien lo subrogue o represente, para estos efectos todos domiciliados en calle Barros Arana N°965 de Iquique. De acuerdo a los siguientes antecedentes de hecho y derecho: la denunciante expone que en el ejercicio de las facultades y la obligación que le impone el artículo 58 inciso primero de la Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, 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 que el día 28 de agosto del año 2015, en las dependencias de la denunciada infraccional, ubicada en Barros Arana N°965 de Iquique, hechos relativos al cumplimiento al deber de información dirigido al consumidor del transporte de pasajeros, indica que luego de la presentación de la Ministro de Fe ante Raquel Del Valle Yala Ruiz, en las dependencias de la denunciada pudo certificar que: "1) No da a conocer al público, en la forma impuesta por el artículo 67 del Decreto Supremo N|212 del Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones en relación a los artículos 3 letra b) y 23 de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, el derecho que le asiste al consumidor de recuperar, al menos el 85% del valor pagado por el pasaje, cuando éste es anulado por el interesado hasta cuatro horas de partido; 2)No se mantiene a disposición del público, consumidor, ya sea en el local de venta de pasajes o en

el interior del bus, los formularios de declaración de especies, en la forma impuesta por el artículo 70 del Decreto Supremo N°212 del Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones, en relación a los artículos 3 letra b) y 23 de la Ley N°19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores". A juicio del Servicio, el hecho expuesto constituye infracción a los artículos 3 letra b) y 23 de la Ley N°19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores y artículo 70 del Decreto Supremo N°212 del Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones; 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, articulo 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 6, rola copia de Resolución N°143, de fecha 31 de noviembre de 2014, del Servicio Nacional del Consumidor.

A fojas 10, rola copia de Resolución N°142, de fecha 31 de diciembre 2014, del Servicio Nacional de Consumidor.

A fojas 14, rola Copia de Resolución N°197, de fecha 18 de diciembre de 2013 del Servicio Nacional de Consumidor.

A fojas 20, rola Acta suscrita por ministro de fe, doña Ana María Luksic Romero, de fecha 28 de agosto de 2015.

A fojas 21, rola copia legalizada de Constancia de Visita de Ministro de Fe Sernac, de fecha 28 de agosto del 2015.

A fojas 22, rola Anexo Fotografiado salida de Ministro de Fe Transporte Público, de fecha 28 de agosto del 2015.

A fojas 28, rola que comparece doña Ana María Luksic Romero y doña Raquel Del Valle Yala Ruiz. Doña Ana María Luksic Romero exhortada a decir verdad expone que en su calidad de Directora Regional del Servicio Nacional del Consumidor, provisional transitoria, ratifica la acción interpuesta, sin nada más que agregar. Doña Raquel Del Valle Yala Ruiz exhortada a decir verdad expone que Ratifica acción interpuesta, señala que ahora tiene a la vista la información de

Iquique, 4 ENE 2017 de 20.....
CERTIFICO: que la presente es copia fiel del original que he tenido a la vista
Secretario

devolución de 85% de antes de un cuarto de hora, antes no lo tenían ya que al cliente se le devuelve el 100% del pasaje o se lo cambian a la salida siguiente, en cuanto al formulario de declaración de especies, ya se encuentra supera dicha situación ya que mando a imprimirlos.

A fojas 29, rola escrito de la parte denunciada, en cual alega incompetencia del Tribunal.

A fojas 63, rola resolución del Tribunal que rechaza excepción de incompetencia planteado por la parte denunciada.

A fojas 75, 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 de la parte denunciada representada por su apoderado doña Jocelyn Narváez Manquez. Las partes de común acuerdo solicitan la suspensión de la presente Audiencia.

A fojas 80, rola continuación de 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 de la parte denunciada representada por su apoderado doña Jocelyn Narváez Manquez. La parte denunciada viene en allanarse a la denuncia de autos, indica que doña Raquel Yala Ruiz, se encuentra en una precaria situación y ha cumplido con las deficiencias detectadas por el Servicio Nacional del Consumidor, por lo que solicita que se absuelva, o en su defecto de aplique un amonestación o el mínimo de la multa, en razón de los hechos expuestos. **PRUEBA TESTIMONIAL:** No se rinde, **PRUEBA DOCUMENTAL:** La parte denunciante viene en ratificar los documentos presentados en autos, y acompaña en este acto: - Resolución exenta 016, de fecha 14.01.2013, de Sernac. La parte denunciada viene e acompañar: 1. Copia legalizada de declaración de equipajes; 2. Copia legalizada de los Derechos y Obligaciones de los pasajeros, 3. Copia legalizada de Horarios y salidas de Agencia Barreda y prestadores de servicios; 4. Set fotográfico de Agencia Barreda, 5. Copia legalizada de factura exenta N°667. **DILIGENCIAS:** No son solicitadas. El Tribunal provee conforme a lo dispuesto en el artículo 17 de la Ley 19.496 se decreta causa en estado de fallo.

CONSIDERANDO:

Iquique, 04 ENE. 2017
CERTIFICO: Que la presente copia es fiel del original tenido a la vista
Secretaria

PRIMERO: Que, a esta Magistratura le ha correspondido conocer de la denuncia infraccional deducida por doña **Ana María Luksic Romero**, en representación de **Servicio Nacional del Consumidor, Región de Tarapacá**, en contra de en contra de **RAQUEL DEL VALLE YALA RUIZ**, o quien la represente, para estos efectos todos domiciliados en Barros Arana N°965 de Iquique, por infracción a los artículos 3 letra b) y 23 de la Ley 19.496; y articulo 70 del Decreto 212 del Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones, solicitando que se condene al infractor al máximo de las multas contempladas en la Ley.

SEGUNDO: Que, la denunciante señala que con fecha 28 de agosto del año 2015, en su calidad de Ministro de Fe, constató y certificó que en el local del denunciado, ubicado en Barros Arana N°965 de Iquique: : "1) No da a conocer al público, en la forma impuesta por el artículo 67 del Decreto Supremo N|212 del Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones en relación a los artículos 3 letra b) y 23 de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, el derecho que le asiste al consumidor de recuperar, al menos el 85% del valor pagado por el pasaje, cuando éste es anulado por el interesado hasta cuatro horas de partido; 2)No se mantiene a disposición del público, consumidor, ya sea en el local de venta de pasajes o en el interior del bus, los formularios de declaración de especies, en la forma impuesta por el artículo 70 del Decreto Supremo N°212 del Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones, en relación a los artículos 3 letra b) y 23 de la Ley N°19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores".

TERCERO: Que, la parte denunciante acompaño en autos: 1) Acta suscrita por ministro de fe, doña Ana María Luksic Romero, de fecha 28 de agosto de 2015; 2) Copia legalizada de Constancia de Visita de Ministro de Fe Sernac, de fecha 28 de agosto del 2015; 3) Copia de simple Anexo Fotografiado salida de Ministro de Fe Transporte Público, de fecha 28 de agosto del 2015.

CUARTO: 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;"*.

QUINTO: Que, el artículo 70 del Decreto Supremo 212 del Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones establece: *"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."

SEXTO: Que, la empresa denunciada se allanó denuncia infraccional, y acompaño en autos: 1. Copia legalizada de declaración de equipajes; 2. Copia legalizada de los Derechos y Obligaciones de los pasajeros, 3. Copia legalizada de Horarios y salidas de Agencia Barreda y prestadores de servicios; 4. Set fotográfico de Agencia Barreda, 5. Copia legalizada de factura exenta N°667

SEPTIMO: 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 28 de agosto del año 2015 la Ministro de Fe, doña Ana Luksic Romero, constató hechos que constituyen infracción a la normativa legal respecto de la información veraz y oportuna que debe brindarse al consumidor en la relación comercial por parte del proveedor de servicios de transporte de pasajeros.

OCTAVO: 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.

Iquique, ... ENE. 2017
CERTIFICO: que la presente es copia fiel del original que he tenido a la vista

SE RESUELVE:

A) **HA LUGAR** a la denuncia interpuesta por doña **ANA LUKSIC ROMERO,** en representación de Servicio Nacional del Consumidor, Región de Tarapacá, y **SE CONDENA** a **RAQUEL DEL VALLE YALA RUIZ,** o quien la represente, para estos efectos todos domiciliados en Barros Arana N°965 de Iquique, al pago de una multa moderada de **5 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 impuesta debe ser cancelada dentro del plazo de 5 días de notificada la presente sentencia, bajo 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 Juez Titular del Segundo Juzgado de Policía Local de Iquique, doña **BLANCA GUERRERO ESPINOZA.**

Autoriza la Secretaria Abogado doña **ERIKA BRIONES GALVES.**