

PROCESO N° 94.336/2.016-KM

ESTACIÓN CENTRAL, a dieciséis de mayo de dos mil diecisiete

VISTOS;

- Que a fs. 17 y siguientes, **JUAN CARLOS LUENGO PÉREZ**, 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 **SOCIEDAD TRANSPORTES Y TURISMO DEL NORTE Y CÍA. LTDA.**, nombre de fantasía "**BUSES ROMANI**", representada legalmente por **MARCELO TAPIA TABILO**, ambos domiciliados en calle San Francisco de Borja N° 122, Oficina 49, comuna de Estación Central. Funda su denuncia en que el día 25 de agosto de 2.016, funcionarios de dicha repartición pública, en calidad de Ministros de Fe, concurrieron a las dependencias de la denunciada ubicadas en calle San Francisco de Borja N° 184, verificando las siguientes infracciones: a) El bus de la empresa denunciada, placa patente FFHZ-45, que viajaba desde Santiago a La Serena, no informa hora de llegada a último destino y b) En el local de venta de pasajes, no se anuncian los horario de llegada de los servicios que ofrecen. La denuncia se notificó debidamente a fs. 34;
- Que a fs. 28 y a fs. 30, rola certificación del Secretario del Tribunal, respecto de la no concurrencia de Marcelo Tapia Tabilo, representante legal de la empresa **Sociedad Transportes y Turismo del Norte y Cía. Ltda.**, a las audiencias decretadas para los días 5 de diciembre de 2.016 y 13 de enero de 2.017, respectivamente;
- Que a fs. 41 y siguientes, rola comparendo de conciliación, contestación y prueba, en rebeldía del representante legal de la empresa Sociedad Transportes y Turismo del Norte y Cía. Ltda., rindiéndose la que consta en autos;
- Que a fs. 45, con fecha 24 de abril de 2.017, 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 25 de agosto de 2016, al Terminal de Buses San Francisco de Borja, ubicado en calle San Francisco de Borja N° 184, local 49, comuna de Estación Central, constatando las siguientes infracciones a disposiciones del Decreto Supremo 212/1992 del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones:
a) el bus placa patente FFHZ-45, de propiedad de la denunciada que viajaba desde Santiago a La Serena, no informaba hora de llegada a último destino y b) En el local de venta de pasajes, no se anunciaban los horarios de llegada de los servicios ofrecidos.
- 2.- Que para acreditar y fundamentar sus dichos la parte de SERNAC, rindió la siguiente prueba documental: a) Copia Acta Ministro de Fe, de fecha 25 de agosto de 2016, llevada a efecto en el terminal de buses San Francisco de Borja, ubicado en San Francisco de Borja N° 184, local 49, comuna de Estación Central; b) Constancia de visita Ministro de Fe de SERNAC; c) Anexo fotográfico; d) Resolución Exenta N° 16 de SERNAC, que establece cargos y empleos que invisten el carácter de Ministro de Fe; e) Impresión de pantalla página web que da cuenta de los cargos ocupados por los funcionarios denunciados. Además depuso en autos los testigos ofrecidos por la parte de SERNAC, contestes con ésta.
- 3.- Que la parte de Sociedad Transportes y Turismo del Norte y Cía. Ltda., se mantuvo rebelde en todas las actuaciones procesales.
- 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.

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 esta Sentenciadora que la empresa **SOCIEDAD TRANSPORTES Y TURISMO DEL NORTE Y CÍA. LTDA.**, nombre de fantasía "**BUSES ROMANI**", representada legalmente por **MARCELO TAPIA TABILO**, 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, tanto en el vehículo como en el local de venta de pasajes, 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 artículo 59 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 del D. S. 212/1992

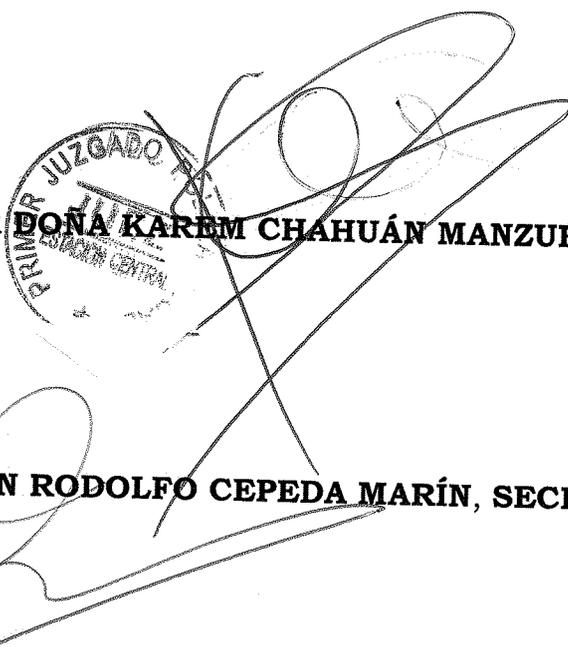
(Transporte); 1.698 y 2.329 del Código Civil y lo señalado en la Ley N° 15.231;

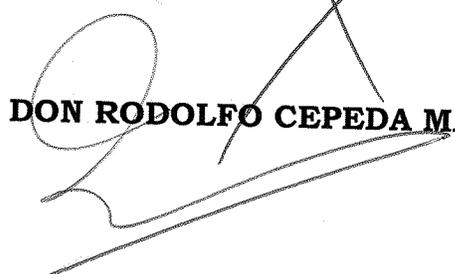
SE DECLARA

Que se condena a la empresa **SOCIEDAD TRANSPORTES Y TURISMO DEL NORTE Y CÍA. LTDA.**, nombre de fantasía "**BUSES ROMANI**", representada legalmente por **MARCELO TAPIA TABILO**, ambos domiciliados en calle San Francisco de Borja N° 122, Oficina 49, comuna de Estación Central, al pago de una multa de **VEINTE 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 del Decreto Supremo 212/1992 del Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones.

ANÓTESE.

NOTIFÍQUESE PERSONALMENTE O POR CÉDULA. DESPÁCHESE ORDEN DE RECLUSIÓN NOCTURNA EN CONTRA DE MARCELO TAPIA TABILO, REPRESENTANTE LEGAL DE LA EMPRESA SOCIEDAD TRANSPORTES Y TURISMO DEL NORTE Y CIA. LTDA., 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. CERTIFÍQUESE Y ARCHÍVESE EN SU OPORTUNIDAD.

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

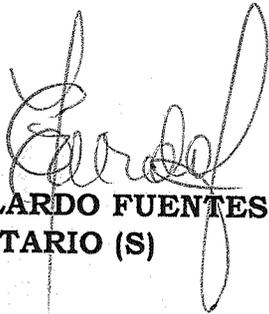
AUTORIZA  **DON RODOLFO CEPEDA MARÍN, SECRETARIO TITULAR**

Rol: 94.336-KM/2.016.-

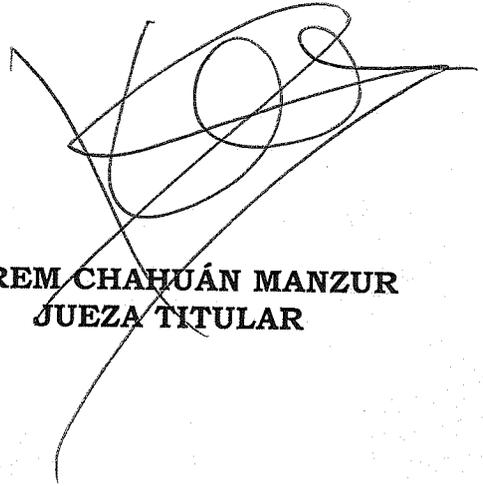
Fojas 56/Cincuenta y seis.-

ESTACIÓN CENTRAL, Julio 10 de 2.017.-

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



**IVONNE GALLARDO FUENTES
SECRETARIO (S)**



**KAREM CHAHUÁN MANZUR
JUEZA TITULAR**

certifico que la sentencia de autos se encuentra ejecutoriada.-

Est. Central a 17 de Julio de 2017

