

Arica, doce de Junio del dos mil trece.

VISTOS:

A fojas 8, Yasna Zepeda Lay, Abogado en representación de la **Dirección Regional del Servicio Nacional del Consumidor, Arica Parinacota**, ambos con domicilio en Baquedano N° 343, de Arica, en virtud de lo dispuesto en el artículo 58 g), de la Ley 19.496, que Establece Normas de Protección de los Derechos de los Consumidores, interpone denuncia infraccional en contra de la empresa "Buses **Ramos Cholele**", Empresa de Transportes de Pasajeros, representada por Patricia Escalante Jopia, ignora profesión, ambos con domicilio en calle Diego Portales N° 948, Oficina N° 4, de Arica, que expone que la Dirección Regional del Servicio Nacional del Consumidor de Arica y Parinacota, en virtud de lo dispuesto en el artículo 58 g) de la Ley N° 19.496, que mediante inspección personal de funcionarios investidos del carácter de Ministros de Fe, tomó conocimientos de hechos que constituyen infracción a ley mencionada.

De la mencionada diligencia se pudo constatar que la empresa no ha dado cumplimiento a las normas que dicen relación con su deber de información y de mantener a disposición del público consumidor los formularios de declaración de especies. En efecto, en la visita del día 27 de Marzo del 2013 se estableció que la empresa Buses Ramos Cholele: 1) No anuncia horario de llegada de los servicios que ofrece, mediante carteles o pizarras visibles; 2) No tiene a disposición del público consumidor formularios de declaración de especies que transportes cuando éstas tengan un valor superior a 5 U.T.M. 3) No dispone en los buses de audífonos para los pasajeros en el caso que el vehículo contenga radio, toca cassette, televisores o video grabadoras.

Los incumplimientos señalados infringen los artículos 56, 66 Y 70 del Decreto Supremo N° 212 del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, en relación al artículo 3 b) y 23 de la Ley N° 19.496, que Establece Normas de Protección de los Derechos de los Consumidores.

En virtud de lo anterior, solicita tener por interpuesta la denuncia infraccional en contra de la Buses Ramos Cholele, ya individualizada, acogerla a tramitación en todas sus partes, y en definitiva, condenar a la denunciada al máximo de las penas establecidas en la ley, con costas.

A fojas 10 vta., el Tribunal citó a las partes a una audiencia de contestación, conciliación y prueba para el día Miércoles 15 de Mayo del 2013, a las 10:00 horas.

A fojas 12, cO:Q.stael atestado de la Receptora del Tribunal mediante el cual certifica haber notificado personalmente a Patricia Escalante Jopia, la acción infraccional y sus proveídos, entregándole copia íntegra de lo notificado.

A fojas 3 s~;~fectúa la audiencia de contestación, conciliación y prueba con la presencia de la parte denunciante infraccional SERNAC, Región XV Arica y Parinacota, representada por el egresado de Derecho Diego Álvarez Trigo y la asistencia de la parte

denunciada "Buses Ramos Cholele" representada por Patricia Escalante Jopia, Secretaria, Cédula Nacional de Identidad N° 9.639.202-8, con domicilio en Paula Jaraquemada N° 1368, de Arica.

La parte denunciada expresa que la señorita que se presentó como Ministro de Fe, supervisó una serie de elementos y se le consultó sobre otros, que contestó que no estaba en conocimiento si todos los buses tenían aquellos elementos y sobre los documentos para declarar equipaje no encontrándolos en ese momento. Como el tramo es de Arica a Iquique, no hay declaración de equipaje y en el reverso de los pasajes la empresa tiene señalado la necesidad de declararlo. El Tribunal tiene por contestada la denuncia infraccional. El Tribunal llama a las partes a una conciliación, la que no se produce. El Tribunal recibe la causa a prueba y fija como punto de ella, el siguiente: 1) Efectividad de los hechos denunciados. La parte denunciante de SERNAC rinde la prueba testimonial de Rosa de Lourdes Cortés Contreras, Psicóloga, Cédula Nacional de Identidad N° 13.414.547-1, con domicilio en calle Baquedano N° 343, de Arica, quién interrogada al punto de prueba, expone que con fecha 27 de Marzo del presente año siendo las 09:25 horas, concurrieron a calle Diego Portales N° 948, local N° 4, que corresponde a las oficinas de Buses Ramos Cholele, presentándose como Ministro de Fe del Servicio Nacional de Consumidor Arica- Parinacota y solicitó hablar con la encargada del local, presentándose la señora Patricia Escalante donde le informé que en mi calidad de Ministro de Fe estaba constatando el cumplimiento de la Ley del Consumidor en relación a las normas del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones. Se detectó que la empresa no contaba con letreros ni afiches que informaran al consumidor la hora de regreso de cada servicio, tampoco existían documentos que le permitieran declarar las especies que llevaba consigo superior a 5 D.T.M. Y finalmente se le consultó con la posibilidad que los consumidores tuvieran audífonos en caso de que el bus tuviera televisión o radio, levantándose una constancia de la visita en dos ejemplares iguales firmadas por ambas partes. Repreguntada la testigo reconoce que las fotografías que rolan a fojas 20, 21 Y 22 son las tomadas el día 27 de Marzo del 2013 durante la visita de inspección, lo mismo que las firmas de los documentos que rolan a fojas 15,16 Y acta de fojas 17, documentos que el Tribunal los tiene por acompañado bajo apercibimiento legal. La parte querellada infraccional acompaña como prueba documental copia de un pasaje que rola a fojas 31 y un formulario de declaración de equipaje que rola a fojas 32 de autos, que el Tribunal los tuvo por acompañado bajo apercibimiento legal.

A fojas 36, el Tribunal ordenó, "Autos para fallo".

CONSIDERANDO

Primero.- Que son hechos de la causa las circunstancias que el Servicio Nacional del Consumidor Arica-Parinacota efectuó una inspección a las oficinas de los Buses Ramos Cholele el día 27 de Marzo del 2013 a las 09:25 horas, ubicada en calle Diego Portales N° 948, local N° 04, de Arica, con el objeto de verificar eventuales infracciones a la Ley N° 19.496 que Establece Normas de Protección de los Derechos de los Consumidores, constatando efectivamente que no informa sobre horario de llegada de los servicios que ofrece y no tiene a disposición del público consumidor formularios de declaración de especie que transporten cuando

éstas tengan un valor superior a 5 U.T.M. y no dispone en el bus audífonos para los pasajeros en el caso en que el vehículo contenga radios, toca cassetes, televisores o video grabadoras, todo en relación con el Decreto Supremo N° 212 del Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones.

Segundo.- Que en virtud de lo expuesto en el considerando anterior, el Tribunal ha llegado a la plena convicción de la efectividad de los hechos denunciados donde la parte denunciada "Buses Ramos Cholele" no ha dado cumplimiento expresamente a lo dispuesto en los artículos 59, 66 Y 70 del Decreto Supremo N° 212 del Ministro de Transportes y Telecomunicaciones, infringiendo con ello el artículo 3 letra b) y 23 en relación con el artículo 58 letra g) de la Ley N° 19.496, motivo por el cual deberá ser sancionada la empresa de transporte de pasajero en la etapa resolutive de ésta sentencia.

Tercero.- Que no existen otros antecedentes que ponderar y teniendo presente la facultad de los Jueces de Policía Local de apreciar los hechos de la causa en virtud del principio de la sana critica.

RESUELVO

1.- SE CONDENA a la empresa "Buses **Ramos Cholele**", empresa de transporte de pasajeros, a una multa ascendente a **Cinco Unidades Tributarias Mensuales** por no dar cumplimiento al derecho que tiene todo consumidor a una información veraz y oportuna sobre los servicios ofrecidos, en cuanto a precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos, actuando con negligencia y menoscabo de éste en el cumplimiento de las disposiciones establecidas en los artículos 59, 66 Y 70 del Decreto Supremo 212 del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, todo en relación a lo dispuesto en el artículo N° 3 letra b) Y artículo 23, ambos de la Ley N° 19.496 que Establece Normas de Protección de los Derechos de los Consumidores.

Si no pagare la multa la empresa condenada a través de quién sus derechos represente en la ciudad de Arica, en el plazo de cinco días de notificada la presente sentencia, despáchese en su contra por vía de sustitución y apremio orden e arresto por diez días de Reclusión nocturna.

Anótese, Comuníquese al Servicio Nacional del Consumidor Arica Parinacota, Notifíquese y Archívese.

Sentencia pronunciada por Eduardo Yañez Yañez, Juez Titular del Segundo Juzgado de Policía Local de Arica. ***



A handwritten signature in black ink, appearing to read "Eduardo Yañez Yañez". The signature is fluid and cursive, written over a white background.

