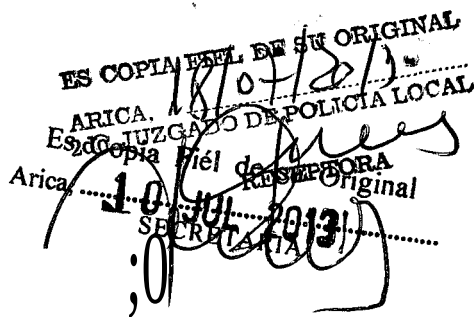


SOANAC



Rol: 34.988

Arica, diecinueve de Junio del dos mil trece.

VISTOS:

A fojas 1, Yasna Zepeda Lay, Abogada 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 Pullman San Andrés, Empresa de Transporte de pasajeros y carga, representada por Luis Lizama Bello, ignora profesión, ambos con domicilio en calle Diego Portales N° 948, local N° 6, de Arica, por eventuales infracciones a los artículos 3 b) Y 23 de la Ley mencionada, en relación con los artículos 59 y 67 del Decreto Supremo N° 212 del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones.

Señala que el día 27 de Marzo del 2013 mediante visita realizada por la Directora Regional del Sernac Arica - Parinacota Rosa Cortés Contreras, investida de la calidad de Ministro de Fe del Servicio Nacional del Consumidor, constató en terreno que la empresa "Pullman San Andrés" no ha dado cumplimiento a la normativa legal vigente, particularmente en lo que dice relación con: 1) No anuncia tarifas mediante carteles o pizarras visibles; 2) No existe letrero en la oficina de venta de pasajes que informa a los pasajeros que, en caso de solicitar la devolución del pasaje, con hasta cuatro horas de anticipación a la hora de salida del bus, la empresa estará obligada a devolver al menos el 85% del valor del pasaje.

De la simple observación de las normas invocadas es posible advertir que en el caso de autos la infracción cometida por la denunciada ésta constituida por el incumplimiento de su deber de información respecto a horarios de llegada de los servicios que ofrecen y de informar a los pasajeros mediante un letrero el mecanismo de la devolución de sus pasajes. A mayor abundamiento, la conducta constituida por el incumplimiento de su deber de informar en forma veraz y oportuna al consumidor es obligatorio atendido el carácter imperativo y los objetivos de interés público que invisten y pretenden los preceptos legales antes citado.

En virtud de lo señalado, se sirva tener por interpuesta denuncia infraccional en contra de empresa **Pullman San Andrés**, acogerla en todas sus partes y en definitiva condenar a la empresa al máximo de las multas que contempla el artículo 24 de la Ley N° 19.496, con costas.

A. fojas 3 vta., el Tribunal tuvo por interpuesta la denuncia infraccional en contra de empresa Pullman San Andres y citó a las partes a una audiencia de contestación, conciliación y prueba para el día Viernes 10 de Mayo del 2013 a las 10:30 horas.

A fojas 11, consta el atestado de la Receptora del Tribunal mediante el cual certifica haber notificado por cédula la denuncia de fojas 1 y siguientes y proveídos de fojas 3 vta., al representante de la empresa Luis Lizama Bello, entregándole copia integral de lo notificado a Julieta Chacón Tyana, Cédula Nacional de Identidad N° 16.055.604-9.

A fojas 26, se efectúa la audiencia de contestación, conciliación y prueba con la asistencia de la parte denunciante SERNAC Región XV, representada por la Abogada Yasna Cepeda Lay y

Es Copia Fiel de Original
10 JUL 2013
Arica, SECRETARIA

la parte denuncié la empresa Pullman San Andrés, representada por Luis Alberto Lizama Bello, empleado, Cédula Nacional de Identidad N° 8.658.473-5, con domicilio en El Quillay N° 2238, de Arica. La parte denunciante ratifica en todas sus partes la denuncia infraccional de fojas 1. La parte denunciada explica que cuando SERNAC visitó la oficina se identificó como empleado de la empresa y no se le consultó por el dueño o representante legal entregándole un documento firmado con los datos que él había entregado, por tanto señala que, no puede representar a la empresa quién debería hacerlo sería el representante legal de la empresa. Contestando SERNAC el traslado conferido por el Tribunal, solicita el rechazo de lo planteado por Luis Alberto Lizama Bello toda vez que de acuerdo al artículo 50 c) inciso final, se presume que quién representa al proveedor y en tal carácter lo obliga es la persona que habitualmente ejerce las funciones de dirección o administración o Jefe del local donde se compran los productos (pasajes) o se prestó el servicio, considerando además que Luis Alberto Lizama Bello no interpuso excepción de falta de personería o incidente de nulidad que son los medios por los cuales debe alegar su falta de representación, solicitando el rechazo de lo expuesto en su contestación.

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 ellos los siguientes: 1) Efectividad de los hechos denunciados; 2) Personería y representación legal del compareciente Luis Alberto Lizama Bello. SERNAC Región XV, presenta la prueba testimonial a fojas 26, de Rosa de Lourdes Cortés Contreras, Cédula Nacional de Identidad N° 13.414.547-1, con domicilio en Baquedano N° 343, de Arica, quién expresa que el día 27 de Marzo del presente año, a las 9:40 horas se presentó ante la empresa Pullman San Andrés y consulto por la persona a cargo del local, en ese momento se presentó Luis Alberto Lizama Bello. Ella en su calidad de Ministra de Fe necesitaba corroborar el cumplimiento de las normativas vigentes de área y en ese sentido en base a un listado de requerimientos que exige el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, conjuntamente con Luis Alberto Lizama Bello inspeccionaron las dependencias de la empresa sin observar letrero de la hora de llegada de los buses, de cada uno de los tramos de su recorrido y la normativa referida a la devolución del pasaje. Específicamente se le consultó si existían los carteles o pizarras visibles para informar al público, expresando que no, efectivamente no se pudo observar ningún letrero. Finalmente el documento de Constancia de la Visita fue firmado junto al señor Lizama en dos ejemplares, quedando uno en poder de él y el otro en poder de ella, como Ministra de Fe. Declara también que el Acta como Ministra de Fe que se le presenta en el momento que rola a fojas 13 a 16 es la que firmó ella junto al señor Lizama donde reconoce su firma. Del mismo modo, reconoce que las fotos que rolan a fojas 18, 19, Y 20 corresponden a las tomadas en las oficinas de Pullman San Andrés el 27 de Marzo del 2013, dependencias de la empresa denunciada, responde que si y la persona que aparece junto a ella a fojas 20, es el señor Qzamil, quién se presentó como la persona a cargo de dicho local de ventas de pasajes. La parte denunciante, acompaña como prueba documental los documentos acompañados a fojas 4, 5, 6 Y 7 de autos y con citación los documentos que rolan de fojas 12 a 24, de autos, documentos que el Tribunal los tuvo por acompañado, bajo apercibimiento legal.

Es Copia Fiel de su Original
Arica, 10 JUL 2013
SECRETARÍA

La parte denunciada presenta como prueba documental a fojas 12, fotocopia del comprobante del pago de cotizaciones provisionales que indica el nombre del empleador de la empresa Pullman San Andrés, Ornar David Chacón Palape, documento que el Tribunal lo tuvo por acompañado, bajo apercibimiento legal.

A fojas 29, SERNAC Region XV, Arica -Parinacota, objeta los documentos acompañados por la denunciada a fojas 12 por ser simple fotocopia de un instrumento privado no reconocido en Juicio por su otorgante, además de ser otorgado por un tercero ajeno al presente juicio, además en éstos documentos no se identifica el nombre de la empresa de buses San Andrés y solo aparece el nombre de Ornar David Chacón Palape, quién no es parte en éste juicio, careciendo de todo valor probatorio. A fojas 29, el Tribunal confirió traslado a la denunciada.

A fojas 33, el Tribunal ordenó, "Autos para fallo".

CONSIDERANDO

Primero.- Que el Servicio Nacional del Consumidor Arica-Parinacota, efectuó el día 27 de Marzo del 2013 una inspección en la oficina de la empresa de Buses San Andrés con el objeto de establecer el cumplimiento de las normativas de la Ley N° 19.496 que Establece Normas de los Derechos de los Consumidores en, relación a los artículos 59 Y 67 del Decreto Supremo N° 212 del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, todo ello en virtud de lo ordenado en el artículo 58 g) del mismo cuerpo legal que textualmente señala "Corresponderá especialmente al Servicio Nacional del Consumidor las siguiente funciones: g) Velar por el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias relacionadas con la protección de los Derechos de los Consumidores y hacerse parte en aquéllas causas que comprometan los intereses generales de los consumidores. "

Segundo.- Que uno de los derechos básicos a que debe acceder el consumidor es el señalado en el artículo 3 letra b) que establece "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;"

Tercero.- Que concordante con lo anterior en la fiscalización realizada por la Directora Regional del Servicio Nacional del Consumidor, Región XV Arica-Parinacota Rosa Cortés Contreras, en su calidad de Ministro de Fe del SERNAC constató si se cumplían con la obligación de informar a los consumidores por la Empresa Pullman San Andrés, en especial, el anuncio del horario de llegada de los servicios que ofrecen mediante carteles o pizarras visibles, como asimismo, un letrero en la oficina de ventas de pasajes que informe que en caso de devolución de pasajes hasta cuatro horas de anticipación a la hora de salida del bus la empresa estará obligada al menos a devolver el 85% del valor de los pasajes, todo lo cual consta en el Acta levantada por la señom Ministro de Fe, que rola a fojas 13 de autos y la Constancia de Visita en la que firma la persona con la cual se entrevistó en el local N° 6 de calle Diego Portales N°948, de Empresa Pullman San Andrés con Luis Alberto Lizama Bello, a fojas 16, firmando la

Es Copia Fiel de su Original
Arica, 10 JUL 2013
SECRETARIA

respectiva acta en dos ejemplares, quedando el representante de Pullman San Andrés en poder de una.

Cuarto.- Que constatada la falta de información de que da cuenta la denuncia infraccional de fojas 1, el Acta de la Ministro de Fe del Servicio Nacional del Consumidor de fojas 13 y medios de pruebas rendidos en la audiencia de contestación, conciliación y prueba fijado por el Tribunal de fojas 26, permite llegar al Tribunal a la convicción de la efectividad de los hechos denunciados no cumplidos por la Empresa Pullman San Andrés, en especial, las que dicen relación con las infracciones a los artículos 59 y 67 del Decreto Supremo N° 212 del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, el cual dispone el consumidor a una información veraz y oportuna sobre los servicios ofrecidos, condiciones de contratación y otras de características relevantes señaladas, en el artículo letra b) de la Ley N° 19.496.

Quinto.- De igual modo, el señor/a el/la acogera en la etapa resolutive de ésta sentencia la objeción de documentos interpuesta a fojas por el Servicio Nacional del Consumidor de los documentos acompañados por la Fute denunciada en el comparendo de folio a fojas 26, por ser simple fotocopia de un instrumento privado, no haber sido ratificado en el juicio por su otorgante y haber sido otorgado por un tercero ajeno al presente Juicio.

Sexto.- Que no existen otros antecedentes que ponderar y teniendo presente la facultad de los Jueces de Policía Local de aprehender los hechos de la causa en virtud del principio de la sana crítica y lo dispuesto en los artículos 3 letra b) y 23 y 58 letra g) de la Ley N° 19.496 que Establece Normas de Protección de los Derechos de los Consumidores y artículos 59 y 67 del Decreto Supremo N° 212 del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones.

RESUELVO:

EN CUANTO A LA OBJECIÓN DE DOCUMENTO.

1.- HA LUGAR a la objeción de documentos deducida por el Servicio Nacional del consumidor en contra de los documentos acompañados por la denunciada en la audiencia de contestación, conciliación y prueba a folio 28 de autos, por ser simples fotocopias de un instrumento privado, no haber sido ratificado en el juicio por su otorgante y haber sido otorgado por un tercero ajeno al presente Juicio.

EN CUANTO A LA ACCIÓN INFRACCIONAL.

2.- SE CONDENA a Eufrasio I. San Andrés, ya individualizada a una multa ascendente a Cinco Unidades Fines, por no disponer de una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, sus precios, condiciones de contratación u otras características relevantes de los mismos, infringiendo con ello los artículos 59 y 67 del Decreto Supremo N° 212 del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones en relación al artículo 23 de la Ley 19.496.

Si no pagare la multa dentro del plazo de cinco días contados desde la notificación de la presente sentencia despacharé el contralito. Uds Alberto Lizama Bello o quién sus derechos represente, por vía de sustitución y de lo contrario orden de arresto por diez días de Reclusión nocturna.

3.- NO se condena en costas a las partes por haber tenido ambas motivos plausibles para litigar.

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.

Es Copia Fiel de su Original
Arica, 10 JUL 2013
SECRETARÍA



