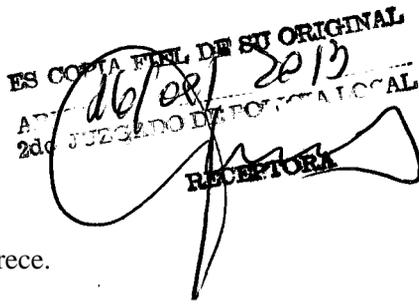


SOLNDC



Rol 34.990

Arica, doce de Agosto del dos mil trece.

VISTOS:

A fojas 5, 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 N° 19.496, que Establece Normas de Protección de los Derechos de los Consumidores, interpone denuncia infraccional en contra de la Empresa de Buses Zambra, no, empresa de transportes de pasajeros, representada por Antonio Sanhueza Cofré, ignora profesión, ambos con domicilio en calle Diego Portales N° 948, local N° 9, de Arica, por eventuales infracciones a los artículo 3 b) Y 23 de la mencionada ley, en relación con los artículos 59, 66 y 70 del Decreto Supremo N° 212 del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones.

Expone que el día 27 de Marzo del 2013 en 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, verificó que la empresa de Buses Zambrano no ha dado cumplimiento a la normativa legal vigente, particularmente en lo que dice relación con: 1) El deber de informar horarios de salida y llegada de los servicios que ofrece; 2) Obligación de mantener a disposición del consumidor formularios de declaración de especies, además de no tener a disposición audífonos para los pasajeros en el caso que el vehículo disponga de radio, toca cassette, televisores o video grabadoras.

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 horarios de partida y llegada de los servicios que ofrecen, no disponer de los formularios de declaración de especies ni audífonos para los pasajeros en caso que el vehículo contenga los equipos respectivos. A mayor abundamiento, la conducta infraccional corresponde al deber de informar en forma veraz y oportuna al consumidor.

En virtud de lo señalado, solicita al Tribunal tener por interpuesta denuncia infraccional en contra de Empresa de Buses Zambrano, acogerla a tramitación 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 7 vta" el Tribunal tuvo por interpuesta la denuncia infraccional en contra de Empresa de Buses Zambrano y citó a las partes a una audiencia de contestación, conciliación y prueba para el día Jueves 23 de Mayo del 2013, a las 10:45 horas.

A fojas 11, consta el atestado de la Receptora del Tribunal mediante el cual certifica haber notificado por cédula la denuncia de fojas 5 y siguientes y proveídos de fojas 7 vta., al representante de la empresa Buses Zambrano Antonio Sanhueza Cofré, entregándole copia integra de lo notificado a Magaly Delgadillo Benavides, Cédula Nacional de Identidad N° 14.510.928-0.

A fojas 22, se efectúa la audiencia de contestación, conciliación y prueba con la asistencia del Servicio Nacional del Consumidor, representada por su Abogada Yasna Zepeda Lay y la asistencia de la parte denunciada, Empresas de Buses Zambrano representada por el Abogado Renato Solar Espinoza, con domicilio en Arturo Prat N° 391, oficina 125, de Arica.

La parte denunciante ratifica en todas sus partes la denuncia presentada con fecha 15 de Abril del 2013 solicitando en definitiva se condene a la Empresa de Buses Zambrano al máximo de las multas contempladas en el artículo 24 de la Ley N° 19.496, con expresa condena en costas. La parte denunciada Empresa de Buses Zambrano, interpone la excepción de falta de legitimidad activa del Servicio Nacional del Consumidor, por cuanto el Decreto Supremo N° 212, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones no le otorga al SERNAC la facultad para fiscalizar o denunciar supuestas infracciones a dicha normativa y no puede atribuirse competencia que no estén expresamente establecidas en la ley. En subsidio, contestando derechamente la denuncia solicita su total rechazo por no ser efectivo los hechos denunciados, por tanto solicita su rechazo a la denuncia en todas sus partes. El Tribunal provee traslado a la parte denunciante a la excepción interpuesta de falta de legitimidad activa interpuesta por la denunciada. La parte denunciante solicita el rechazo de la excepción interpuesta toda vez que SERNAC es absolutamente competente para denunciar las infracciones a las normas de la Ley N° 19.496, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 58 letra c) de dicha normativa que establece que SERNAC deberá velar por el cumplimiento de las disposiciones legales relacionadas con la protección de los consumidores y hacerse parte en aquéllas causas que comprometen los intereses generales de los consumidores. Agrega, que la Directora Regional del Servicio no actúa como fiscalizadora sino en virtud de la facultad del artículo 59 bis de la Ley N° 19.496, el cual le otorga el carácter de Ministra de Fe, en virtud del cual pueden certificar hechos relativos al cumplimiento de las exigencias de dicha ley.

El Tribunal deja para la definitiva la resolución de la excepción planteada.

En el mismo acto, a fojas 24, el Tribunal llama a las partes a una conciliación, la cual 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 infraccional presenta la testimonial a fojas 24, de Rosa de Lourdes Cortés Contreras, Cédula Nacional de Identidad N° 13.414.547-1, con domicilio en Baquedano N° 343, de Arica, quién juramentada legalmente expone que el 27 de Marzo del presente año, a las 09:50 horas, concurrió en su calidad de Ministro de Fe a calle Diego Portales N° 948, local N° 9, de Arica, con el objetivo de verificar en terreno la aplicación de la normativa del Ministerio de Transportes y la Ley del Consumidor, en relación al transporte de pasajeros terrestre. Se acercó al mesón de atención y se presentó como Ministro de Fe solicitando hablar con el encargado del local de venta, explicándole el procedimiento a seguir Marcelo González Zavala, verificándose que no existían en el local de venta, carteles o pizarras visibles que informaran el horario de salida ni de llegada de los servicios que ofrece la empresa, tampoco habían formularios de declaración de especies cuando éstas tengan un valor superior a 5 U.T.M y no tenían a disposición de los pasajeros audífonos cuando los buses cuenten con radio,

toca cassette, televisión. Se hace presente al Tribunal que durante la inspección se fueron confeccionando dos ejemplares idénticos el documento denominado Constancia de Visita, firmándose uno por el señor González Zavala y uno por el Servicio Nacional del Consumidor. Repreguntada la testigo reconoce los documentos que se le exhiben en éste acto y que consisten en un Acta de la Visita que rolan a fojas 12, tres fotografías donde dice aparecer ella personalmente que rolan a fojas 17, 18 Y 19. Repreguntada la testigo declara que la fiscalización realizada el día 27 de Marzo del 2013, al local N° 9, de la Empresa de Buses Zambrano y las fotografías que fueron tomadas durante su visita como Ministro de Fe donde aparecen las dos únicas personas que se encontraban durante la visita, siendo una de ellas el señor Marcelo González Zavala. A las 13:04 horas el Tribunal suspende la audiencia por el término del horario de funcionamiento del Tribunal, fijando una nueva audiencia para el día 4 de Julio del 2013, a las 09:00 horas.

A fojas 40, consta la continuación de la audiencia de contestación, conciliación y prueba de fecha 23 de Mayo del 2013.

A fojas 40, la parte denunciante presenta la prueba testimonial de Alejandro Marcelo Ortiga Macias, funcionario administrativo de SERNAC, Cédula Nacional de Identidad N° 14.505.574-1, con domicilio en Pasaje Guallatire N° 1981, de Arica, quién expone que el día 27 de Marzo del 2013 a las 09:50 horas aproximadamente se efectuó una visita inspectiva al local de la Empresa Buses Zambrano, ubicado en el Terminal Rodoviario, específicamente concurrió la Directora del Semac en su calidad de Ministra de Fe. En esa visita él cumplía la misión de sacar las fotografías como medios probatorios de la inspección y se estableció además que no mantenía información al público en carteles y pizarras de los horarios de salida y llegada de los servicios que ofrecía y no disponía de formularios de declaración de especies, ni audífonos cuando existía radio, cassette o televisión, para ser usados al interior de los buses. Repreguntado el testigo señala que reconoce las fotografías que rolan a fojas 17, 18 Y 19 de autos, como las sacadas por él.

La parte denunciada Empresa de buses Zambrano presenta la prueba testimonial a fojas 41, de Iván Sebastián Barrios Díaz, empresario, Cédula Nacional de Identidad N° 8.225.761-6, con domicilio en Población Santa María, calle Luis Vicentini N° 865, de Arica, quién declara que cada vez que viaja en buses se asegura que arriba del bus vaya todo en orden con todos los implementos que el pasajero necesita, como audífonos. Asimismo señala que arriba de los buses ha visto letreros informativos de la empresa. Contrainterrogado señala que el día 27 de Marzo del 2013 no estuvo presente durante la inspección efectuada por SERNAC.

La parte denunciante a fojas 43, acompaña los documentos que rolan de fojas 12 a 19 y una copia autorizada de la Resolución Exenta N° 1714, de 23 de Noviembre del 2012, que rola a fojas 31, documentos que fueron acompañados, con citación. La parte denunciada acompaña la prueba documental de cuatro fotografías que rolan a fojas 37 y 38, de autos y un formulario de declaración de equipaje, que rola a fojas 39, documentos que el Tribunal los tuvo por acompañado en la forma solicitada.

A fojas 45, SERNAC objeta los documentos acompañados por la parte contraria que rolan a fojas 37, 38 Y 39 de autos, por ser falsos, simples fotografías que no tienen fecha y no fueron tomadas el día de la inspección efectuada por SERNAC, además, los denominados Formularios de Declaración de Especies no identifica el nombre de la Empresa de Buses Zambrano, ni la fecha de su otorgamiento, tratándose solo de un documento privado que no tiene relación con alguna de las partes de éste Juicio.

A fojas 45 vta., el Tribunal tuvo por objetados los documento, confiriendo traslado al denunciado, quién no evacuó el traslado, quedando en rebeldía.

A fojas 51, el Tribunal ordenó, "Autos para fallo"

CONSIDERANDO

Primero.- Que el Servicio Nacional del Consumidor, Región XV, Arica-Parinacota, efectuó el día 27 de Marzo del 2013 una inspección en la oficina de la Empresa Buses Zambrano con el objeto de verificar el cumplimiento de las normativas de la Ley N°19.496 que Establece Normas de Protección de los Derechos de los Consumidores en relación a los artículos 59, 66 Y 70 del Decreto Supremo N° 212 del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, todo ello en virtud de lo establecido en el artículo 58 g) de la señalada ley 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 puede 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 inspección 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 ciertas falencias en la obligación de informar a los consumidores por la Empresa de Buses Zambrano, en especial con el deber de informar horarios de salida y llegada de los servicios que ofrece, la obligación de mantener a disposición del consumidor formularios de Declaración de Especies de valor superior a Cinco Unidades Tributarias Mensuales, además de no tener a disposición audífonos para los pasajeros en el caso que el vehículo disponga de radio, toca cassette, televisores o video grabadoras, todo lo cual consta en el Acta levantada por la señora Ministro de Fe que rola a fojas 12 de autos y la Constancia de Visita en la cual firma la persona con la cual se entrevistó en el local N° 9 de calle Diego Portales N° 948, de fojas 15, de la Empresa de Buses Zambrano, Marcelo González Zavala, firmando la respectiva acta en dos ejemplares, quedando el representante de Empresa de Buses Zambrano, con una de ellas.

Cuarto.- Que constatadas la efectividad de la falta de información que da cuenta la denuncia infraccional de fojas 1, el Acta de la Ministro de Fe, del Servicio Nacional del Consumidor, de fojas 12, la Constancia de la Visita de fojas 15 y medios de pruebas rendidos en la audiencia de contestación y prueba fijada por el Tribunal, permite llegar al Tribunal a la convicción de la efectividad de los hechos denunciados por SERNAC XV Región Arica-Parinacota, contra la Empresa de Buses Zambrano, en especial las que dicen relación con las infracciones a los artículos 59, 66 Y 70 del Decreto Supremo N° 212 del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, en relación a disponer el consumidor a una información veraz y oportuna sobre los servicios ofrecidos, condiciones de contratación y otras de características relevantes señalados en el artículo 3 letra b) de la Ley N° 19.496.

Quinto.- Que en la etapa procesal correspondiente citada por el Tribunal, la parte denunciada cuestionó la calidad de Ministro de Fe de la Directora Regional del Servicio Nacional del Consumidor Arica-Parinacota Rosa Cortes Contreras, al interponer excepción de falta de legitimación del SERNAC Región XV, Arica y Parinacota por no estar investida de las facultades para fiscalizar no solamente la Ley de Defensa del Consumidor sino otras disposiciones legales como en la especie le corresponde en materia de servicios de transportes, según 10 ordena el artículo 58 letra g) del mismo cuerpo legal.

Sexto.- 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 crítica y lo dispuesto en los artículo 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 artículo 59, 66 Y 70 del Decreto Supremo N° 212 del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones.

RESUELVO

EN CUANTO A LA EXCEPCIÓN DE FALTA DE LEGITIMACIÓN ACTIVA DEL SERNAC PARA FISCALIZAR LOS HECHOS DE LA DENUNCIA.

1.- SE RECHAZA la excepción de falta de legitimación interpuesta por la parte denunciada en la contestación citada por el Tribunal a fojas 22, por ser una facultad legal establecida en el artículo 58 letra g) de la Ley N° 19.496 que Establece Normas de Protección de los Derechos de los Consumidores, en favor del servicio mencionado.

EN CUANTO A LA OBJECCIÓN DE DOCUMENTOS:

2.- HA LUGAR a la objeción de documentos deducida a fojas 45, por el Servicio Nacional del Consumidor, por ser fotografías simples no autorizadas ante Notario Público y documentos de fojas 29, que no dicen relación con la Empresa de Buses Zambrano.

EN CUANTO A LA ACCIÓN INFRACCIONAL:

4.- SE CONDENAN a **Empresa de Buses Zambrano**, ya individualizada, a una multa ascendente a **Cinco Unidades Tributarias Mensuales** por no disponer en favor de sus consumidores, de una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, sus precios, condiciones de contratación u otras características relevantes de los mismos servicios,

infringiendo con ello los artículos 59, 66 Y 70 del Decreto Supremo N° 212 del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones en relación al artículo 3 letra b), 23 Y 24 de la Ley N° 19.496.

Si no pagare la multa dentro del plazo de cinco días contados desde la notificación de la presente sentencia despáchese en contra del representante legal o administrador de la condenada o quien sus derechos represente, por vía de sustitución y apremio, orden de arresto por diez días, de Reclusión nocturna.

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

Anótese, Comuníquese al S7ional del Consumidor Arica-Parinacota,
Notifíquese y Archívese.



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