

PROCESO N° 55.676/2.013-KM

ESTACION CENTRAL, a quince de julio de dos mil catorce

VISTOS;

- Que a fs. 9 y siguientes, **RODRIGO MARTÍNEZ ALARCÓN**, 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 de los Consumidores, en contra de **EMPRESA DE TRANSPORTES RURALES LTDA.**, representada legalmente por **FERNANDO FERNÁNDEZ GARCÍA**, con domicilio en Avda. Libertador Bernardo O'Higgins N° 3.750, comuna de Estación Central. Funda su denuncia en que el día 27 de Septiembre de 2.013, funcionarios de dicha repartición pública, en calidad de Ministros de Fe, concurrieron a la dependencia de la denunciada ubicadas en el Terminal Alameda, constatando que "No se informa horario de llegada de los servicios que ofrecen, mediante carteles o pizarras visibles";

- Que a fs. 25, comparece **CLAUDIA PATRICIA AYALA ARENAS**, abogada, en representación de **EMPRESA DE TRANSPORTES RURALES LIMITADA**, quien señala que el denunciado no es efectivo, atendido que en sus oficinas de venta de pasajes, cuentan con pizarras de tarifas y adicionalmente cuentan con pantallas electrónicas, en las cuales constantemente se está entregando a los clientes, la información de los precios, salida hacia los destinos respectivos y retorno de los servicios. Asimismo se informa al interior de cada bus las obligaciones y derechos de los pasajeros;

-Que a fs. 43, se celebró el comparendo de conciliación, contestación y prueba, en rebeldía de la parte denunciada de Empresa de Transportes Rurales Ltda., rindiéndose la que consta en autos;

- Que a fs. 47, con fecha 27 de Junio de 2.014, 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, concurrieron el día 27 de Septiembre de 2.013, al Terminal Alameda, ubicado en Avda. Libertador Bernardo O'Higgins N° 3.750, comuna de Estación Central, constatando que la denunciada: NO INFORMA HORARIO DE LLEGADA DE LOS SERVICIOS QUE OFRECEN, MEDIANTE CARTELES O PIZARRAS VISIBLES.
- 2.- Se discute en cambio, la efectividad que los hechos hayan ocurrido en la forma planteada en la denuncia y si así hubiere ocurrido, corresponde determinar la responsabilidad que le cabría en los hechos a la Empresa de Transportes Rurales Ltda., y en especial para determinar si ésta habría actuado con negligencia como proveedor de un servicio, causando perjuicio a sus clientes.
- 3.- Que para acreditar y fundamentar sus dichos la parte de SERNAC, rindió la siguiente prueba documental: a) Copia Acta Ministro de Fe, de fecha 27 de septiembre de 2.013, llevada a efecto en el Terminal Alameda, ubicado en Avda. Libertador Bernardo O'higgins N° 3.750, comuna de Estación Central; b) Dos copias de sentencias definitivas condenatorias sobre los mismo hechos denunciados. La parte denunciada no rindió pruebas.
- 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



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 este Sentenciador que **EMPRESA DE TRANSPORTES RURALES LTDA., representada por VÍCTOR IDE BENNER,** 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 el horario de llegada de los servicios que ofrecen, mediante carteles o pizarras visibles,** 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 el artículo 56 del Decreto Supremo N° 212 de 2012 del Ministerio de Transporte, con relación al artículo 24 de la Ley N° 19.496, motivo por lo cual, este sentenciador 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; 56 del Decreto Supremo 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 EMPRESA DE TRANSPORTES RURALES LTDA., representada por VÍCTOR IDE BENNER, ambos domiciliado en calle Jesús Diez Martínez N° 730, comuna de Estación Central, al pago de una multa de DIEZ 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 56 del Decreto Supremo 212/1992 del Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones.



ANÓTESE.

DÉSE AVISO POR CARTA CERTIFICADA A LAS PARTES.

NOTIFÍQUESE PERSONALMENTE O POR CÉDULA.

DESPÁCHESE ORDEN DE RECLUSIÓN NOCTURNA EN CONTRA DE VÍCTOR IDE BENNER REPRESENTANTE LEGAL DE EMPRESA DE TRANSPORTES RURALES 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.

ARCHÍVESE EN SU OPORTUNIDAD.

DICTADO POR DOÑA KAREM CHAHUÁN MANZUR, JUEZA TITULAR



ANOTADO

AUTORIZA DON RODOLFO CEPEDA MARÍN, SECRETARIO TITULAR

