

Foja: 172

Ciento Setenta y Dos

C.A. de Temuco

Temuco, veintisiete de abril de dos mil quince.

**Vistos:**

Atendido el mérito de los antecedentes, **SE CONFIRMA** la sentencia apelada de fecha veintisiete de octubre de dos mil catorce, escrita de fojas veintisiete y siguientes.

Regístrese y devuélvase.

Rol N° Policía Local 169-2014.

**Sr. Vera**

**Sr. Aravena**

**Sr. Martínez**

**Pronunciada por la Segunda Sala**

Presidente Ministro Sr. Alejandro Vera Quilodrán, Ministra Sra. Cecilia Aravena López y abogado integrante Sr. José Martínez Ríos.

En Temuco, veintisiete de abril de dos mil quince, se notificó por el estado diario la resolución que antecede.

Foja: 173  
Ciento Setenta y Tres

**CERTIFICO:** Que se anunció, escuchó relación y alegó la abogada doña Claudia Painemal, revocando 7 minutos. Temuco, veintisiete de abril de dos mil quince.

Rol N° Policía Local 169-2014.

**ROBERTO HERRERA OLIVOS**

**RELATOR**

C.A. de Temuco

Temuco, treinta de diciembre de dos mil catorce.

**En relación.-**

Rol N° Policía Local-169-2014. (spa)

En Temuco, treinta de diciembre de dos mil catorce, se notificó por el estado diario la resolución que antecede.

Doña Claudia Painemal Ulloa

Fecha: 7/11/14

Hora: 16:30

Temuco, veintisiete de octubre de dos mil catorce.

**VISTOS:**

Don Edgardo Marcelo Lovera Riquelme, abogado, Director Regional de la Araucanía del Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) y en su calidad de representante legal, con domicilio en Bulines N°52, de Temuco, ha comparecido señalando que, en uso de la atribución contenida en el artículo 58 letra g) de la ley 19.496, interpone denuncia en contra del proveedor "Empresa de Transportes "Buses García", representada para estos efectos, por don Rómulo José Bustamante González, ambos con domicilio en calle Vicente Pérez Rosales N°01609, de la ciudad de Temuco, por infracción al artículo 3° letra b) de la ley 19.496, en relación con lo dispuesto en los artículos 59 y 70 del Decreto Supremo N°212 del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, conducta que afecta al interés general de los consumidores, y que atendida su gravedad, habilita a ese servicio público para requerir del Tribunal la aplicación del máximo de las multas que establece la ley, a fin de asentar en el proceso el efectivo respeto de los derechos de los consumidores.

Funda la denuncia en que en el ejercicio de las facultades y la obligación que le impone el inciso 1° del artículo 58 de la LPC en orden a "velar por el cumplimiento de las disposiciones de la presente ley y demás normas que digan relación con el consumidor, difundir los derechos y deberes del consumidor y realizar acciones de información y educación del consumidor", y en el desempeño de la función que establece el artículo 59 bis de la citada ley, el Servicio Nacional del Consumidor de la Araucanía, a través de su Ministro de Fe, don Jorge Gil Lagos, con fecha 5 de mayo de 2014, procedió a constituirse en dependencias de la empresa denunciada, ubicados en calle Vicente Pérez N°01609, de la ciudad de Temuco. Allí y luego de una fiscalización in situ, se constató que la empresa no ha dado cumplimiento a la normativa legal vigente, particularmente, en lo que dice relación con su deber de información.

En el acta del Ministro de Fe extendida, dejó en evidencia que en las dependencias de la empresa, destinadas a las ventas de pasajes: **1)** no se informa horario de llegada de los servicios que ofrecen, mediante *carteles o pizarras visibles*; **2)** *no se informa que el pasajero es responsable de la custodia del equipaje, especies o bultos que transporte con él en la parrilla interior del bus, sea mediante letreros o por comunicación del auxiliar del bus.*

Señala que, en cuanto al derecho, se ha infraccionado el artículo 3° letra b) de la ley 19.496, al incumplir el Decreto Supremo 212 del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, pues se ha omitido información relevante para la decisión de consumo. Así el artículo 59 del D.S. 212 establece:

"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 ventas de pasajeros y se expresarán en dígitos en las siguientes dimensiones mínimas: 2 cm de alto, 1,5 cm de ancho y 4 mm de trazo.

Los vehículos en que se presten estos servicios deberán mantener en el interior, en un lugar visible para los pasajeros, un cartel con los horarios de partida y llegada del servicio y otro con las tarifas, correspondiente al servicio que efectúan y a los diversos tramos de dicho servicio.

Además, en los servicios que consulten paradas entre las 23:00 y las 06,00 deberá anunciarse al usuario el horario de pasada por las distintas ciudades atendidas y el lugar de parada en las mismas o en el cruce del acceso correspondiente, mediante un cartel o pizarra ubicado en cada oficina de venta de pasajes. Si los itinerarios no consultan paradas entre las horas señaladas, bastará indicar en dicho cartel los lugares de parada en las distintas ciudades comprendidas entre el origen y el destino del recorrido."

Indica que, a su turno, el Artículo 70° dispone: "El transporte de valijas, bultos y paquetes será de responsabilidad de las empresas cuando se lleven en la parrilla o en las cámaras portaequipajes, las que deberán entregar al pasajero un comprobante por cada bulto. Ello ocurrirá en todo caso respecto al transporte de cartas y encomiendas en cuanto se haga conforme a la ley.

Las especies primeramente citadas serán de cuidado de los pasajeros cuando se lleven en las parrillas portaequipajes interiores.

Lo dispuesto en los dos incisos precedentes 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."

Añade que de esta manera es posible evidenciar que los hechos expuestos, reflejan que la empresa denunciada ha infringido y de paso incumplido con su deber de información respecto de: horarios de partidas llegada de los servicios que ofrecen; y no disponer de audífonos para los pasajeros en los casos en que el vehículo cuente con radio, toca cassetes, televisores o videograbadoras.

Es por ello, que junto con poner de manifiesto el incumplimiento de la normativa atingente, emanada del D. S. 212, se ha transgredido el derecho básico e irrenunciable que le asiste a todo consumidor o usuario de ser informado veraz y oportunamente sobre el servicio ofrecido, en relación a las condiciones de contratación y características relevantes del mismo, como lo establece el artículo 3° letra b) de la Ley 19.496, estimando que ella es

relevante para la decisión de consumo, entendida esta última como la contratación del servicio de transporte interurbano de pasajeros.

Señala que baste recordar que las normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, son una herramienta de trascendental importancia para la transparencia del mercado.

Termina solicitando la imposición del máximo de la multa contemplada en la ley.

### **CONSIDERANDO**

**1º)** Que, don Edgardo Marcelo Lovera Riquelme, en su calidad de Director Regional de la Araucanía del Servicio Nacional del Consumidor interpuso denuncia en contra de la empresa de transportes "Buses García", por infracción al artículo 3 letra b) de la ley 19.496, lo que fue constatado por un ministro de fe de su servicio, y que, conforme al desarrollo de la presentación funda en hechos dispares: En efecto, en primer término señala que **1)** no se informa horario de llegada de los servicios que ofrecen, mediante *carteles o pizarras visibles*; **2)** *no se informa que el pasajero es responsable de la custodia del equipaje, especies o bultos que transporte con él en la parrilla interior del bus, sea mediante letreros o por comunicación del auxiliar del bus.* Luego, y más adelante de la misma presentación señala que es posible evidenciar que los hechos expuestos, reflejan que la empresa denunciada ha infringido y de paso incumplido con su deber de información respecto de: horarios de partidas llegada de los servicios que ofrecen; y no disponer de audífonos para los pasajeros en los casos en que el vehículo cuente con radio, toca cassetes, televisores o videograbadoras. Estima que la vulneración de la disposición invocada se produce porque esta información que contempla en forma obligatoria el D.S. 212 del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones es relevante en la decisión de consumo, esto es la contratación del servicio de transportes.

**2º)** Que, la parte denunciada no concurrió a la audiencia de contestación y prueba fijada por el Tribunal si se ha apersonado al juicio.

**3º)** Que, en primer término debe hacerse un análisis formal de la denuncia, para darle la valoración que la ley pretende. Así, el artículo 59 Bis de la ley 19.496 establece que: el Director del Servicio Nacional del Consumidor determinará, mediante resolución, los cargos y empleos que investirán el carácter de ministro de fe. Sólo podrá otorgarse esta calidad a los directivos y a los profesionales que cuenten con requisitos equivalentes a los establecidos para el nivel directivo del Servicio, y no podrán tener un grado inferior al 6º de la Escala única de Sueldos" Agrega en su inciso segundo que "En las regiones en que el grado 6º o inferior sólo corresponda al director regional, podrá investirse como ministro de fe a un funcionario que detente un grado 8º o

superior en su defecto". El inciso tercero señala que "Los funcionarios del Servicio Nacional del Consumidor que tenga carácter de ministro de fe, sólo podrán certificar los hechos relativos al cumplimiento de la normativa contenida en esta ley que consignen en el desempeño de sus funciones, siempre que consten en el acta que confeccionen en la inspección respectiva " En su inciso cuarto señala que "Los hechos establecidos por dicho ministro de fe constituirán presunción legal, en cualquiera de los procedimientos contemplados en el Título IV de esta ley".

**4º)** Que, la denuncia sostiene que quien actuó como ministro de fe, fue don Jorge Gil Lagos. Acompaña la Resolución Exenta N°016 de 14 de enero de 2013, que se designa Ministro de Fe, entre otros, y en lo que interesa en este caso, a un profesional por cada una de las Direcciones Regionales, Grados 7º y 8º de la E.U.S, que cumplan con los requisitos equivalentes a los establecidos para el nivel directivo del Servicio. Dicha resolución no contiene los nombres de quiénes han sido investido de tal calidad y en el proceso no se ha acompañado que quien actúa como Ministro de Fe haya sido designado en tal calidad o que cumpla con los requisitos que la norma antes señalada y la propia resolución contemplan. Esta circunstancia impide, a juicio de este sentenciador otorgar merito de presunción legal a lo que haya constatado quien aparece como tal ministro de fe, constituyendo, entonces, una causal de rechazo de la denuncia.

**5º)** Que, por otra parte, además de esta causal que permite rechazar la denuncia, el artículo 59 bis establece que el ministro de fe, sólo podrá certificar los hechos de la normativa contenida en esta ley. Sin embargo, aparece constatando hechos establecidos en una normativa cuya fiscalización corresponde al Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, que además contiene normas sancionatorias. En consecuencia, este sentenciador concluye que los hechos constatados no corresponden a los que la disposición legal faculta, constituyendo esta circunstancia otra causal de rechazo de la denuncia.

**6º)** Que, tercer término y respecto de los hechos denunciados, la denuncia en primer término señala como hechos constatados por el ministro de fe, que: **1)** no se informa horario de llegada de los servicios que ofrecen, mediante *carteles o pizarras visibles*; **2)** *no se informa que el pasajero es responsable de la custodia del equipaje, especies o bultos que transporte con él en la parrilla interior del bus, sea mediante letreros o por comunicación del auxiliar del bus.* Luego, y más delante de la misma presentación señala que es posible evidenciar que los hechos expuestos, reflejan que la empresa denunciada ha infringido y de paso incumplido con su deber de información respecto de: **1)** horarios de partidas llegada de los servicios que ofrecen; y **2)** no disponer de

audífonos para los pasajeros en los casos en que el vehículo cuente con radio, toca casetes, televisores o videograbadoras. **¿Cuál es el hecho o hechos denunciados; Los primeros o los segundos?** No debemos olvidar 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. Existe en esta imposición normativa una obligación de fundamentación de la sentencia. Luego, la sentencia debe tener la debida congruencia, que se define como la conformidad que debe existir entre la sentencia y la pretensión o pretensiones que constituyen el objeto del proceso, más la oposición u oposiciones en cuanto delimitan este objeto.

a) La congruencia es un principio propio del derecho procesal que tiene por objeto delimitar las resoluciones del órgano jurisdiccional. Es un principio de carácter normativo que afecta a la esencia misma de los actos resolutorios y que va dirigido al acto jurisdiccional por excelencia: la sentencia o el fallo;

b) La congruencia de la sentencia debe referirse a las peticiones deducidas en el juicio, esto es, debe resolver las cuestiones y pretensiones planteadas oportunamente por las partes en tiempo y forma. Así la sentencia va a ser congruente en la medida que se ajuste a lo pretendido por las partes o que resuelva en armonía con las pretensiones deducidas por los litigantes.

c) La pretensión del actor se delimita por la posición que adopte el demandado, ya que la conformidad o ajuste debe darse entre las pretensiones de las partes y lo resuelto en la sentencia, toda vez que esta tiene que resolver el asunto controvertido, los puntos litigiosos o la cuestión debatida, abarcando tanto las pretensiones como las excepciones, conforme al mérito de lo que se controvertió por las partes;

d) La congruencia tiene que referirse únicamente a las actitudes adoptadas en el momento oportuno;

e) Debe existir identidad de lo resuelto por la sentencia y lo controvertido. Este hecho debe ser plasmado en la parte resolutive de la sentencia.

La congruencia, busca vincular a las partes y al juez al debate. En general **la congruencia** es la debida correspondencia entre las partes que componen un todo. **Jurídicamente se puede decir, que es el principio conforme al cual debe existir conformidad entre todos los actos del procedimiento, aisladamente considerados, que componen el proceso.** Si bien se pone énfasis por la doctrina en resaltar los nexos entre las pretensiones sostenidas por el actor y la sentencia, no se puede desconocer

que tiene igualmente aplicación en relación con la oposición, la prueba y los recursos, según se ha expresado, pero encuentra **su mayor limitación en los hechos**, En lo relativo a un proceso sancionatorio resulta indispensable que se dé a conocer la conducta reprochada, **la cual constituye el centro del litigio**: el requirente destinará sus esfuerzos para acreditar sus extremos y el imputado para desvirtuar los antecedentes que se esgrimen en su contra.

Luego, entonces la forma en que se ha planteado la denuncia no permite al sentenciador acoger la acción, pues ella no se encuentra delimitada o precisada, sin que le sea permitido al juez sustituir a las partes en las actuaciones deficientes, sacando conclusiones que se puedan contener en la prueba rendida, pues dichas conclusiones no guardarían correspondencia con lo que la propia parte expresó en su libelo acusatorio. Si el juez excede ese límite, su sentencia no cumpliría con la debida congruencia entre lo planteado como acción y lo que se resuelva. Es más, la congruencia dice relación en forma fundamental con el debido derecho de defensa, el cual se ve impedido por la falta de precisión de los hechos y de normas legales que se suponen infringidas, si el juez resuelve sobre algo que no ha podido ser objeto de defensa, pues no ha sido planteado debidamente en la acción.

**7º)** Que, por último, y en relación al fondo de la denuncia, en cuanto se estima que las omisiones de información que habría constatado el ministro de fe, vulneran el derecho establecido en el artículo 3 letra b) de la ley 19.496 que establece como derecho básico de los consumidores b) "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".

Esta disposición se refiere a un tipo de información que no se encuentra suficientemente determinada. Cuáles son características relevantes, no es algo que quede precisado en la norma, debiendo entonces interpretarse, en cada caso particular, cómo y cuáles son las condiciones de la negociación o acto de consumo de que se trata. En cuanto a ello, debe dejarse establecido que lo que el legislador pretende con estos deberes de información es disminuir las asimetrías informativas que suelen caracterizar las relaciones de consumo, a fin de garantizar que la formación del consumidor sea lo más adecuada y por lo tanto su elección sea más libre, resultando esta información más necesaria cuánto más compleja y difícil de conocimiento resulta la contratación para el consumidor y, conforme a esa necesidad, debe ser entendida su mayor o menor exigencia. Así, si se trata de una contratación de complejidad, es dable esperar del proveedor una especial diligencia en la entrega de la información pertinente.

8º) Que, establecido lo anterior, del resumen de "hechos" mencionados en la denuncia, se puede colegir que se trata de: no tener avisos en el local de venta que den cuenta de los horarios de partida y llegada; de que el pasajero es responsable por los bienes que transporta al interior del bus; y no disponer de audífonos para los pasajeros. Desde luego esta última constatación, además que en el acta no aparece como constatada, no altera de modo alguno el derecho a información cuyo resguardo pretende la acción. En cuanto a la existencia de avisos de horarios salida, el acta señala que si se cumplía. Luego, queda sólo la falta de aviso de horarios de llegada y la falta de información acerca de la responsabilidad del pasajero en el cuidado de sus pertenencias que se lleven en las parrillas portaequipajes interiores. ¿Se tratará de información relevante que desajuste la relación de consumo?. Es parecer de este juez, que la primera, esto es la falta de información acerca de los horarios de llegada, si bien se establece como obligatoria en la disposición del Decreto Supremo, lejos de ser una información necesaria y determinante para la contratación, puede resultar en los hechos un foco de conflictos innecesarios, puesto que las máximas de experiencias nos indican que si bien existe una cierta regularidad en los desplazamientos de buses, no se pueden asegurar su cumplimiento en todos, ya que el tráfico de los mismos está sujeto a diversas circunstancias que pueden ocurrir y que no hagan posible tal cumplimiento, abriendo así una brecha para que los consumidores inicien acciones que no en todos los casos aparecen como justificadas. Ello no quiere decir, que si el atraso se produce en forma inmotivada o por culpa o negligencia de la empresa, la víctima no pueda ejercer las acciones que le corresponda, como sí lo ha hecho en casos de conocimiento de este Tribunal.

En cuanto, al otro hecho que constituiría, según la denuncia, esta falta de información que afectaría el derecho básico del artículo 3 letra b), esto es no contar con los avisos que la responsabilidad de cuidado de las especies que se lleven en las parrillas portaequipajes interiores es del pasajero, si bien también es una exigencia que está en la norma, es de una obviedad tal que resulta hasta innecesaria, puesto que eso es algo que es conocido y sabido por los consumidores y es una lógica consecuencia del deber de cuidado que asiste al propietario. Si aplicamos la buena fe en el cumplimiento de los contratos, desde luego que aparece que esta es una obligación propia del pasajero, tanto es así, que la propia disposición invocada así lo reconoce.

Ahora bien, ¿puede esta falta de información ser relevante para una decisión de adquirir el servicio de transportes?. Si entendemos que relevante es que sea importante, significativo, es parecer de este sentenciador que no, ya que la adquisición de un pasaje en un bus interurbano no es una negociación compleja que requiera que el consumidor reciba información como

la señalada en la denuncia, que por lo demás nada aporta sobre las características del bien o servicio, que es lo que se pretende en este derecho básico a la información. Esta información que dispone el Decreto Supremo, a juicio de este sentenciador está establecida como una forma de que las empresas se liberen de responsabilidad si dan cumplimiento.

Y vistos, además, lo dispuesto en los artículos 1º, 3º letra B), 50 y siguientes y 58 inciso final, 59, 59 BIS de la ley 19.496; 1, 9, 14 y siguientes de la ley 18.287 **SE DECLARA:** Que, se rechaza la denuncia infraccional deducida por don **EDGARDO MARCELO LOVERA RIQUELME** en representación del **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, Región de la Araucanía**, en contra de empresa de transportes **"BUSES GARCIA"**, representada por Rómulo José Bustamante González, a la que se absuelve

Tómese nota en el Rol N°42.482-M. Comuníquese y archívese en su oportunidad.

Pronunciada por don GABRIEL MONTOYA LEON, Juez Titular del Segundo Juzgado de Policía Local de Temuco.

