

PROCESO N° 7.022/2.015-KM

ESTACIÓN CENTRAL, a veintidós de junio de dos mil quince

VISTOS;

- Que a fs. 16 y siguientes, **GABRIELA MILLAQUÉN URIBE**, 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 del Consumidor, en contra de la empresa **TRANSPORTES VARGAS DEL VALLE E HIJAS LTDA.**, nombre de fantasía "**BUSES NILAHUE**", representada legalmente por **FERNANDO FRANCISCO VARGAS JARAHOBA**, con domicilio en calle Porto Seguro N° 4420, comuna de Quinta Normal. Funda su denuncia en que el día 24 de octubre de 2.014, funcionarios de dicha repartición pública, en calidad de Ministros de Fe, concurrieron a las dependencias de la denunciada ubicadas en el Terminal de Buses Santiago, Locales 48 y 49, verificando que el bus de la empresa denunciada, placa patente DRTX-11, que viajaba desde Santiago a Cobquecura, dicho día no cumplía con las siguientes disposiciones del Decreto Supremo 212/1992 del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones: - Al interior del bus inspeccionado no existían carteles que indicaran la hora de llegada de éste a su destino; - El formulario sobre "Nómina de Pasajeros", omitía uno de los campos requerido por la normativa, a saber, el nombre de la empresa (sólo exhibiendo el logo de su nombre de fantasía);

- Que a fs. 33, comparece **NELSON JAVIER FUENTES TATCHE**, chileno, abogado, domiciliado en calle Merced N°286, piso 2, comuna de Santiago, en representación de la empresa "**Transportes Vargas del Valle e Hijas Ltda.**", señalando que los hechos señalados no son verídicos y que se acreditaran en la audiencia correspondiente;

- Que a fs. 59 y continuación de fs. 62, se celebró el comparendo de conciliación, contestación y prueba. La parte denunciada de Buses Nilahue, se allana a la denuncia, señalando que los hechos en parte son efectivos y que su parte habiendo tomado conocimiento de éstas, procedió a regularizar las infracciones indicadas;



CERTIFICO QUE ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL - ESTACION CENTRAL

P. Barros

- Que a fs. 62, con fecha 8 de junio de 2.015, 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 24 de octubre de 2.014, al Terminal de Buses Santiago -Estación Central-, ubicado en Avda. Libertador Bernardo O'Higgins N° 3.850, locales 48 y 49, comuna de Estación Central, constatando que el bus de la denunciada, placa patente DRTX-11, que viajaba desde Santiago a Cobquecura, dicho día no cumplía con las siguientes disposiciones del Decreto Supremo 212/1992 del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones: - Al interior del bus inspeccionado no existían carteles que indicaran la hora de llegada de éste a su destino; - El formulario sobre "Nómina de Pasajeros", omitía uno de los campos requerido por la normativa, a saber, el nombre de la empresa (sólo exhibiendo el logo de su nombre de fantasía);

2.- Que para acreditar y fundamentar sus dichos la parte de SERNAC, rindió la siguiente prueba documental: - Copia Acta Ministro de Fe, de fecha 24 de octubre de 2.014, llevada a efecto en el terminal de buses ubicado en Avda. Libertador Bernardo O'Higgins N° 3.850, Locales 48 y 49, comuna de Estación Central; - Constancia de visita Ministro de Fe de SERNAC; - Anexo fotográfico.

3.- Que en el comparendo de estilo, la parte de Buses Nilahue, se allana a la denuncia de autos.

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



CERTIFICO QUE ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL - ESTACION CENTRAL

11/01/2016
Paredes

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 los bienes que expendan o de los servicios que ofrezcan, con excepción de los que por sus características deban regularse convencionalmente. El precio deberá indicarse de un modo claramente visible que permita al consumidor, de manera efectiva, el ejercicio de su derecho a elección, antes de formalizar o perfeccionar el acto de consumo. Igualmente se enunciarán las tarifas de los establecimientos de prestación de servicios. Cuando se exhiban los bienes en vitrinas, anaqueles o estanterías, se deberá indicar allí sus respectivos precios. El monto del precio deberá comprender el valor total del bien o servicio, incluidos los impuestos correspondientes. La misma información, además de las características y prestaciones esenciales de los productos o servicios, deberá ser indicada en los sitios de Internet en que los proveedores exhiban los bienes o servicios que ofrezcan y que cumplan con las condiciones que determine el reglamento. Cuando el consumidor no pueda conocer por sí mismo el precio de los productos que desea adquirir, los establecimientos comerciales deberán mantener una lista de sus precios a disposición del público, de manera permanente y visible".

5.- Que en el artículo 59 del Decreto Supremo 212/1992 del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, se señala de forma clara y precisa que "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 venta de pasajes y se expresarán en dígitos de las siguientes dimensiones mínimas: 2 cm de alto; 1,5 cm de ancho y 4 mm de trazo. Lo dispuesto precedentemente 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. A su vez el Artículo 59°



CERTIFICADO QUE ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL - ESTACION CENTRAL A
J. B. R. R. R.
R. R. R.

bis dispone: En los servicios interurbanos de transporte público de pasajeros con recorridos de más de cinco horas de duración, se deberá confeccionar un listado con la nómina de pasajeros que transporta. El listado se confeccionará a bordo y se entregará en la oficina del lugar de destino del servicio, conservándose en ésta por el plazo de veinte días. Cualquier pasajero que se incorpore a bordo, en algún punto intermedio entre la ciudad de inicio y la de destino del servicio, deberá ser incluido en el listado. Durante el recorrido que preste el servicio y plazo establecido en el inciso segundo, el referido listado quedará a disposición de Carabineros, Inspectores Fiscales o la autoridad sanitaria que lo requiera. El listado con la nómina de pasajeros se confeccionará de acuerdo con el modelo que determine el Ministerio.

6.- Que de acuerdo a lo señalado en el artículo 14 inc.1 de la Ley N° 18.287, el juez apreciará la prueba y los antecedentes de la causa, de acuerdo con las reglas de la sana crítica, estableciendo el inc.2 del mismo cuerpo legal, 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.

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 la empresa **TRANSPORTES VARGAS DEL VALLE E HIJAS LTDA.**, representada legalmente por **FERNANDO FRANCISCO VARGAS JARAHOBA**, actuó con negligencia, causando un menoscabo a sus clientes, por la deficiencia en la calidad del servicio, negligencia que solo puede



CERTIFICO QUE ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL - ESTACION CENTRAL

[Handwritten signature]

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 horario de llegada del bus inspeccionado a su destino, mediante carteles y no incorporar en el formulario sobre "Nomina de Pasajeros", todos los campos de información requeridos, omitiendo uno de los campos requerido por la normativa, a saber, el nombre de la empresa (solo exhibiendo el logo de su nombre de fantasía); 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 artículos 59 y 59 bis del Decreto Supremo N° 212 de 2012, con relación al artículo 24 de la Ley N° 19.496, motivo por lo cual, esta sentenciadora 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; 59 y 59 bis 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 la empresa TRANSPORTES VARGAS DEL VALLE E HIJAS LTDA., representada legalmente por FERNANDO FRANCISCO VARGAS JARAHOVA, con domicilio en calle Porto Seguro N° 4420, comuna de Quinta Normal, al pago de una multa de DOS 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 59 y 59 bis del Decreto Supremo 212/1992 del Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones.

ANÓTESE.

DÉSE AVISO Y NOTIFÍQUESE POR CARTA CERTIFICADA.

DESPÁCHESE ORDEN DE RECLUSIÓN NOCTURNA EN CONTRA DE FERNANDO FRANCISCO VARGAS JARAHOVA, REPRESENTANTE



CERTIFICO QUE ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL - ESTACION CENTRAL A. 11/01/2016

A handwritten signature in black ink, appearing to be "Balda", written over the stamp and text.

LEGAL DE EMPRESA TRANSPORTES VARGAS DEL VALLE E HIJAS 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

AUTORIZA DON RODOLFO CEPEDA MARÍN, SECRETARIO TITULAR

CERTIFICO QUE ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL - ESTACION CENTRAL A N.º 1206



A handwritten signature in black ink, appearing to read "Rodolfo Cepeda Marín".