

SEGUNDO JUZGADO POLICIA LOCAL ESTACION CENTRAL

PROCESO ROL 25.940-FR-2014

ESTACION CENTRAL, veinticuatro de abril de dos mil quince.

VISTOS Y TENIENDO PRESENTE

1.- La denuncia infraccional de fojas 1 y siguientes, de fecha 04 de septiembre de 2014, que da cuenta de presuntas infracciones a los derechos de los consumidores, en que participaron:

SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, RUT N° 60.702.000-0, representado por don **JUAN CARLOS LUENGO PÉREZ**, Director Regional Metropolitano del Servicio Nacional del Consumidor, y en autos por los Abogados **CATALINA CÁRCAMO SUAZO**, **GABRIELA MILLAQUÉN URIBE**, **SILVIA PRADO DURÁN**, **VÍCTOR VILLANUEVA PAILLAVIL**, **JOSÉ LUIS PISMANTE** y los habilitados de Derecho, don **ERICK VÁSQUEZ CERDA** y don **ERICK ORELLANA JORQUERA**, según consta de fojas 12.

CONDOR BUS FLOTA BARRIOS, Sociedad de su giro comercial, RUT N° 80.228.400-4, representada legalmente por don **RAFAEL DIEZ GONZÁLEZ**, domiciliados en calle Obispo Umaña N° 1042, Comuna de Estación Central, conforme consta de fojas 31 y 38 de autos.

2.- Que, los hechos que motivaron la denuncia, tuvieron lugar el día 17 de abril de 2014, cuando funcionarios del **SERNAC**, en calidad de Ministros de Fe, realizaron visita inspectiva a las dependencias de la empresa denunciada, en Terminal Alameda Oficina Cóndor Bus, ubicadas en Avenida Libertador Bernardo O'Higgins N° 3750, comuna de Estación Central, constatando que no se anuncia tarifa mediante carteles o pizarras, horario de partida y llegada de los servicios que ofrecen, mediante carteles o pizarras visibles, como tampoco tiene a disposición del público consumidor formularios de declaración de especies que transporten, cuando sean de valor superior a 5 UTM, entrevistándose al efecto con don José Ortiz, Cédula Nacional de Identidad N° 13.096.937-2, quien se desempeñaba como Encargado de Turno, en la empresa denunciada, procediendo, los ministros de fe a levantar y suscribir la correspondiente Acta de Visita y Constancia de Visita, que fue suscrita, además, por el empleado de la empresa denunciada, en señal de haber sido informado del motivo de dicha visita.

3.- Que, a juicio del **SERNAC**, los hechos denunciados, infringirían lo dispuesto en los artículos 3°, inciso primero letra b) y 23, inciso primero, razón por la que solicita se condene a la denunciada por cada una de las infracciones denunciadas, aplicándole en cada caso el máximo de la multa.

4.- Que, a fojas 27, el Tribunal, acoge tramitación la denuncia de fojas 1 y siguientes.

5.- Que, fojas 29, presta declaración indagatoria doña **MARITZA ESPINA OPITZ**, en representación del **SERNAC**, quien ratifica en todas sus partes la denuncia de fojas 1 y siguientes,

6.- Que, a fojas 39, don **RAFAEL MANUEL DIEZ GONZÁLEZ**, en representación de **SOCIEDAD CONDOR BUS LIMITDA**, presta declaración indagatoria, solicitando el rechazo



de la denuncia, señalando que cuentan con Pantallas Tipo Led, en las oficinas a lo largo del país, en las que se publican las tarifas, horarios e itinerarios de todos sus servicios, así como de todos los destinos ofrecidos y que adicionalmente a través de la página web, se entrega información actualizada relativa a horarios, tarifas, derechos y obligaciones de los usuarios.

Refiere, además, que se ha implementado en toda la flota, un video informativo, que instruye a los usuarios tanto de sus derechos y obligaciones, señalando, por ejemplo, la responsabilidad que pesa sobre los pasajeros respecto del equipaje que trasladen al interior del bus y el deber de declarar el contenido de éste cuando consideren que tenga un valor superior a 5 UTM, solicitando el respectivo formulario, por lo que no existirían las infracciones a la Ley de Protección de los Derechos de Los Consumidores, denunciadas..

7.- Que, a fojas 46, rola lista de testigos, presentada por la parte denunciante de **SERNAC**.

8.- Que, a fojas 47, consta comparendo de conciliación, contestación y prueba, con la asistencia de la denunciante **SERNAC** y en rebeldía de la denunciada **CONDOR BUS LIMITADA**.

9.- Que, llamadas las partes a una conciliación, ésta no se produce, atendida la rebeldía de la denunciada.

10.- Que, a fojas. 49, el Tribunal, decreta autos para fallo.

OTROS ANTECEDENTES:

a) Copia simple de Mandato Judicial de **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR** a **HERRERA TRONCOSO. ANDRÉS Y OTROS**, de fecha 26 de mayo de 2014.
Rola de fojas 13 a 16.

b) Copia simple de Decreto N° 75 del 13 de marzo de 2014, de nombramiento del Director Nacional del **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, que rola de fojas 17 a 19.

c) Copia simple de Acta de Ministro de Fe, de fecha 17 de abril de 2014, que rola de fojas 20 a 25.

d) Copia simple de Poder General de **CONDOR BUS LIMITADA** a don **RAFAEL MANUEL DIEZ GONZÁLEZ**, que rola de fojas 31 a 38.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO.

PRIMERO: Que en esta causa se trata de determinar la efectividad de los hechos contenidos en la denuncia de fojas 1, así como la responsabilidad que afecta a las partes en los mismos hechos.

SEGUNDO: Que para determinar lo anterior, el Tribunal tiene presente:

a) Que, el denuncia de fojas 1 y siguientes, se interpuso en contra de **CONDOR BUS FLOTA BARRIOS**, por presunta infracción a los artículos 3°, inciso primero, letra b) y 23, inciso primero de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

b) Que a fojas 20 a 25 de autos, consta Acta y Constancia de Visita de Ministro de fe de **SERNAC**, que da cuenta de visita realizada a las dependencias de la denunciada y del



hecho de que la denunciada no anuncia tarifa mediante carteles o pizarras visibles, horario de partida y llegada de los servicios que ofrecen, como tampoco tiene a disposición del público consumidor formularios de declaración de especies que transporten, cuando sean de valor superior a 5 UTM.

- c) Que, si bien, la denunciada, en su declaración indagatoria de fojas 39, indicó que cuentan con Pantallas Tipo Led, en las que se publican las tarifas, horarios e itinerarios de todos sus servicios, así como de todos los destinos ofrecidos y que adicionalmente a través de la página web, se entrega información actualizada relativa a horarios, tarifas, derechos y obligaciones de los usuarios, ninguna prueba rindió en autos, para acreditar sus dichos.
- e) Que, la denunciante **SERNAC**, para acreditar sus dichos, rindió prueba documental consistente en Copia simple de Acta de Ministro de Fe, de fecha 17 de abril de 2014, que rola de fojas 20 a 25 y testimonial con la declaración de don **EMILIO MATAS ABELLA**, cuyo testimonio consta a fojas 47, quien declara en el mismo sentido de la parte que lo presenta.
- f) Que, los documentos, acompañados por la denunciante, no fueron objetados por la contraria, en tanto, respecto del testigo **EMILIO MATAS ABELLA**, no se invocaron causales de inhabilidad, siendo, legalmente, juramentado e interrogado, dando razón de sus dichos.

TERCERO: Que, la Ley N° 19.496, Sobre Protección de los Derechos de Los Consumidores, tiene, por objeto, normar las relaciones entre proveedores y consumidores, constituyéndose en una herramienta de trascendental importancia para la transparencia del mercado.

CUARTO: Que, constituye un derecho básico e irrenunciable del consumidor el ser informado veraz y oportunamente sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos.

QUINTO: Que, atendida la naturaleza de los servicios que realiza la denunciada, el no contar con los medios que permitan informar de manera visible a los consumidores los horarios de salida y llegada de los servicios de transporte que realizan, constituye una infracción al derecho de información, establecido en el artículo 3° de la Ley N° 19.946 sobre Protección de los derechos de los Consumidores.

SEXTO: Que, de acuerdo con los antecedentes mencionados y los demás que obran en autos, las consideraciones expuestas precedentemente y conforme a las reglas de la sana crítica, en concepto del sentenciador, es factible dar por establecida la efectividad del denuncia.

CON LO RELACIONADO Y VISTO ADEMÁS, lo establecido en las Leyes N° 15.231, Sobre Organización y Atribuciones de los Juzgados de Policía Local; 18.287, Sobre Procedimiento Ante los Juzgados de Policía Local y 19.496, Sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, **SE RESUELVE:**



I.- Que ha lugar a la denuncia de fojas 1 y siguientes y se condena a **CONDOR BUS LIMITADA**, representada por don **RAFAEL MANUEL DIEZ GONZÁLEZ**, a pagar una multa de **5 Unidades Tributarias Mensuales,(UTM)**, por infracción a los artículos 3º y 23 de la Ley N° 19.946, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

Si no pagare la multa dentro de quinto día de notificado, cúmplase con lo dispuesto en el artículo 23 de la Ley N° 18.287.

II.- Que se condena a la denunciada al pago de las costas de la causa.

Remítase copia del Servicio Nacional del Consumidor

Anótese, Notifíquese,

Rol 25.940-FR-2014

Dictada por **JORGE FIGUEROA GONZALEZ**, Juez Titular

Autorizada por **E. MARCELO SOTO CISTERNAS**, Secretario Titular

