

Foja: 62
Sesenta y Dos

C.A. de Temuco

Temuco, diecisiete de marzo de dos mil dieciséis.

VISTOS:

Atendido el mérito de los antecedentes, **SE CONFIRMA** la sentencia recurrida de fecha veinticuatro de marzo de dos mil quince, escrita de fojas 25 y siguientes.

Regístrese y devuélvase.

Rol N° Policía Local-79-2015. (pvb)

Sra. Aravena

Sra. Román

Sr. Martínez

Pronunciada por la Tercera Sala

Presidenta Ministra Sra. Cecilia Aravena López, Fiscal Judicial Sra. Tatiana Román Beltramin y abogado integrante Sr. José Martínez Ríos.

En Temuco, diecisiete de marzo de dos mil dieciséis, se notificó por el estado diario la resolución que antecede.

Foja: 63

Sesenta y Tres

C.A. de Temuco

CERTIFICO: Que se anunció, escuchó relación y alegó la abogada doña Claudia Painemal, revocando 18 minutos y el abogado don Alejandro Herrera, confirmando 10 minutos. Temuco, diecisiete de marzo de dos mil dieciséis.

Rol N° Policía Local-79-2015. (pvb)

PRISCILLA FRANTZEN CERVANTES

RELATORA

Notifíque a doña Claudia Parmemal Ulla,
señalando las 14.55 hrs, del 26-03-15.

Temuco, veinticuatro de Marzo del año dos mil quince.-

VISTOS:

Katherinne Davis Araneda

Receptora Ad-Hoc

2º Juzgado de Policía Local

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 Bulnes 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 JAC", representada para estos efectos, por don Jorge Andrés Cerda Lagos, ambos con domicilio en calle Balmaceda N°1005 de la ciudad de Temuco, por infracción al artículo 3º letra b) de la ley 19.496, en relación con lo dispuesto en los artículos 59 y 66 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 1º 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 Balmaceda N°1005, 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 anuncia horario de partida de los servicios que ofrecen, mediante carteles o pizarras visibles; **2)** No se informa horario de llegada de los servicios que ofrecen, mediante *carteles o pizarras visibles*; **3)** *No se dispone de audífonos para los pasajeros en los casos que el vehículo cuente contenga radio, toca casetes, televisores o videograbadores*

Señala que, en cuanto al derecho, se ha infraccionado el artículo 3º letra b) de la ley 19.496, al incumplir el Decreto Supremo 212 del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, todas relativas al deber de información.

El artículo 3º letra b) señala "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."

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 66º dispone: "En servicios interurbanos se permitirá el funcionamiento de radios, tocacasetes, televisores y videograbadoras, siempre que los vehículos estén dotados de audífonos para los pasajeros."

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 casetes, 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 3º 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 JAC", 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 los siguientes hechos: **1)** No se anuncia horario de partida de los servicios que ofrecen, mediante carteles o pizarras visibles; **2)** No se informa horario de llegada de los servicios que ofrecen, mediante *carteles o pizarras visibles*; **3)** *No se dispone de audífonos para los pasajeros en los casos que el vehículo cuente contenga radio, toca casetes, televisores o videograbadores.* 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, ni 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 invertirán 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 consignan 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, 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, ni del itinerario y no disponer de audífonos para los pasajeros. ¿Se tratará de información relevante que desajuste la relación de consumo?. Desde luego, el no disponer de audífonos no es una información en sí misma; no se debe olvidar que dicha norma está establecida que para el caso de que el bus cuente con alguno de los implementos que se enumeran, ellos no funcionen libremente hacia los pasajeros, sino que deben ser oídos mediante audífonos.

Luego, en cuanto a la información de los horarios de salida aparece suplida por el propio requerimiento que el consumidor puede hacer al adquirir el pasaje, lo mismo que en el de llegada, pues no debe olvidarse que la misma disposición invocada establece el deber de informarse debidamente por parte del consumidor. Dentro de la lógica cómo funciona la adquisición de pasajes en buses interurbanos, esta falta de información más bien puede resultar perjudicial para la empresa, que para el pasajero, quien ante dicha falta puede optar por no utilizar los servicios de la empresa o, bien, consultar y adquirir la información al momento de contratar. En efecto, si se concurre al local de una empresa de buses y se desea viajar a Santiago, por ejemplo, si no aparece la información que según la denuncia no existía, el posible pasajero deberá consultar esa información, pero de ello no puede desprenderse que la falta de ella vaya alterar o perjudicar su decisión de consumo, pues puede suplirse por otros medios. Lo que se pretende por la norma es que la falta de información resulte perjudicial para el consumidor y aquí, adquirido un pasaje, la consulta previa y el mismo pasaje le entregan la información; entonces de qué modo puede verse afectado el derecho a la información en los términos de la ley.

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, tanto infraccional como civil, 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 JAC"**, representada por Jorge Andrés Cerda Lagos, a la que se absuelve, sin costas por estimar que ha tenido motivo plausible para litigar.

Tómese nota en el Rol Nº42.483-K. Comuníquese y archívese en su oportunidad.

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

CERTIFICO: que las copias que anteceden son fiel a su original.

Temuco, 24 de Marzo del 2015.-


MARIA INES EYSSAUTIER SAHR

SECRETARIA ABOGADO



[Faint handwritten text, possibly a date or signature]

[Faint rectangular stamp or text at the bottom of the page]