

Doña Claudia Painemal Ulloa

Fecha 5/8/15

Hora: 14:20

Temuco, cuatro de agosto de dos mil quince.

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 Bulnes N°52, de Temuco, quien señala 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 Buses Cóndor Bus", representada para estos efectos, por doña María Guillermina Quiroz Cid, ambos con domicilio en calle Vicente Pérez Rosales N°01609, local N°14 de la ciudad de Temuco, por infracción al artículo 1° N°3 y 3° letra b) de la ley 19.496, en relación con lo dispuesto en el 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 por la comisión de la infracción que se expondrá, 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, el denunciante actuando como Ministro de Fe, con fecha 24 de octubre de 2014, a las 10:30 horas, procedió a constituirse en dependencias de la empresa denunciada, ubicados en calle Vicente Pérez N°01609, Local N°14, 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 y transportes del Terminal Rodoviario de Temuco, se constató los siguientes hechos respecto del vehículo inspeccionado, Tipo de Bus Semi-Cama placa única BBSX.41, cuyo origen de recorrido es la ciudad de Temuco y de destino en Santiago, informando horario de salida a las 10:32 horas AM, sin informar horario de llegada. En el mismo acto y conforme a planilla de cuestionario o preguntas del Ministro de Fe, se constató que el Formulario "Nómina de Pasajeros" sobre si tiene la totalidad de los campos descritos en el artículo 59 bis del DS N°212 del MINATREL, no tiene la totalidad de campos descritos o de acuerdo con el

modelo determinado y aprobado por el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, mediante Resolución N°24 del año 1999, esto es omitiendo el campo **de nombre de la empresa o logotipo**.

Señala que, en cuanto al derecho, se ha infraccionado el artículo 1° N°3 y 3° letra b) de la ley 19.496, en relación con artículo 59 del D.S. 212 establece, transgrediendo el derecho básico e irrenunciable que le asiste a todo consumidor o usuario para ser informado veraz y oportunamente sobre, el servicio ofrecido, en relación a las condiciones de contratación y características relevantes del mismo, conforme lo establece el artículo 3° letra b) de la Ley 19.496.

Que, la empresa denunciada no ha comparecido en el presente juicio

CONSIDERANDO

1°) Que, el artículo 59 Bis, 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 6° de la Escala única de Sueldos" Agrega en su inciso segundo que "En las regiones en que el grado 6° o inferiores sólo corresponda al director regional, podrá investirse como ministro de fe a un funcionario que detente un grado 8° 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".

2°) Que, conforme a ello, el Director Regional del Servicio Nacional de la Araucanía, don Edgardo Lovera Riquelme, se constituyó en dependencias de la empresa, ubicadas en el Terminal Rodoviario de Temuco, constatando no en las dependencias, **sino que en un bus**, que el mismo no contaba con información sobre horario de llegada a su destino, así como el formulario "Nomina de pasajeros" no cuenta con el campo "nombre de la empresa o logotipo", acompañando una fotografía de esta última, que rola a fojas 16.

Además, en el comparendo de estilo hizo declarar a don Jorge Octavio Gil Lagos, funcionario del Servicio, quien acompañó al Director denunciante en la diligencia de fiscalización, quien señaló que lo que se constató era que el bus no informaba el horario de llegada. Nada dice respecto de la falta del logo o nombre de la empresa.

3º) Que, la fiscalización fue realizada por don Edgardo Marcelo Lovera Riquelme, Director Regional del Servicio Nacional del Consumidor en la Araucanía, actuando como Ministro de Fe, quien es el que interpone, además, 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, a través de sus inspectores, a los inspectores municipales y a Carabineros, como lo señala el artículo 87 del DS 212, cuerpo legal que además tiene sanciones propias respecto de las infracciones que se detecten. En consecuencia, este sentenciador concluye que los hechos constatados no corresponden a los que la disposición legal faculta, constituyendo esta circunstancia una primera causal de rechazo de la denuncia.

4º) Que, en relación al fondo de la denuncia, en cuanto se estima que las infracciones al DS 212, constatadas por el ministro de fe, vulneran los artículos 1º N°3, y 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. El consumidor requiere de esta información para que no tome una decisión equivocada y resulte engañado, constituyendo dicha información un elemento fundamental en la decisión de consumo.

5º) Que, establecido lo anterior, del resumen de "hechos" mencionados en la denuncia, se puede colegir que se trata de: no tener el bus información sobre horarios de llegada y no contar con todos los campos descritos en el documento nomina de pasajeros, pues no señala nombre o logotipo de la

empresa. Luego, cabe preguntarse si ¿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. Por otra parte, la misma disposición invocada por la denunciante **establece el deber del consumidor** de informarse responsablemente de ello, por lo que claramente, si es necesario, podrá requerir la información sobre este tópico.

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 que la "Nómina de pasajeros" -que sí existía- no contaba con el campo "nombre o logotipo de la empresa"; sin embargo, si se aprecia la fotografía del documento acompañado a fojas 16, se lee claramente "CONDOR BUS LIMITADA. NÓMINA DE PASAJEROS", es decir sólo no tendría logotipo. Es decir, además de que la información existía en lo relevante (nombre de la empresa), cabe preguntarse , ¿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 o su idoneidad, que es lo que se pretende en este derecho básico a la información. En efecto, qué importancia tendrá en una decisión de adquirir o no un pasaje en una empresa de buses, que la nómina no tenga el logotipo de la empresa, en circunstancias que respecto de este documento el consumidor ni siquiera tiene acceso material a él: es más, el propio decreto señala la posibilidad de que el pasajero se pueda negar a entregar la información que debe contener la nómina, explicándose en una nota de dicho decreto que "(1) Al momento de requerir los datos el servicio deberá explicar al pasajero que **la información tiene fines** preventivos en

materia sanitaria (enfermedades contagiosas) y de seguridad vial (identificación de accidentados)."

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 "**EMPRESA DE BUSES CÓNDOR BUS**", representada para estos efectos, por DOÑA María Guillermina Quiroz Cid, a la que se absuelve, sin costas por estimar que la denunciante ha tenido motivo plausible para litigar.

Tómese nota en el Rol N°45.828-M. Comuníquese y archívese en su oportunidad.

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