

C.A. de Temuco

Temuco, diecisiete de marzo de dos mil dieciséis.

VISTOS:

Atendido el mérito de los antecedentes, **SE CONFIRMA** la sentencia apelada de fecha veintitrés de marzo de dos mil quince, escrita a fojas 60 y siguientes.

Regístrese y devuélvase.

Rol N° Policía Local-78-2015. (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: 94

Noventa y Cuatro

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-78-2015. (pvb)

PRISCILLA FRANTZEN CERVANTES

RELATORA

Notifique a dama Claudia Paimenal
Vella, siendo las 17:40 hrs, del 24-03-15.

Temuco, veintitrés de marzo de dos mil quince.

Katherine Davis Aranda
Receptora Ad-Hoc
2º Juzgado de Policía Local

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, 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 Bio Bio", representada para estos efectos, por don Marco Antonio Candia Sepúlveda, ambos con domicilio en calle Lautaro N°853, de la ciudad de Temuco, por infracción al artículo 3º 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, 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, ubicadas en calle Lautaro N°853, 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 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 3º letra b) de la ley 19.496, al incumplir el Decreto Supremo 212 del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, incumplimiento que dice relación con el deber de información, ya que según la norma el consumidor tiene 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

A este respecto el artículo 70 del D.S. 212 establece: ""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: no 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.

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

EN CUANTO A LAS TACHAS

1º) Que, en el comparendo la abogada del Servicio denunciante formuló tachas en contra de las testigos Jocelyne Patricia Dattwyler Molina y Maritza Irene Quezada Neumann, presentadas por la denunciada, por ser dependientes de dicha denunciada, conforme a lo que dispone el artículo 358 N°5 del Código Procedimiento Civil.

2º) Que, contestando el traslado, la parte que presenta los testigos solicita el rechazo, pues en la materia procesal que se trata no se encuentran establecidas las tachas.

3º) Que, la naturaleza contravencional de las materias que corresponde conocer a los jueces de policía local la hacen asimilable a la normativa del Código Procesal Penal, en que no existen testigos inhábiles para declarar, por lo que unido a ello la facultad que tienen estos Tribunales para apreciar la prueba "y demás antecedentes" conforme a las reglas de la sana crítica, lleva al rechazo de las tachas formuladas, debiendo hacerse presente, además, que en materia de protección al consumidor los trabajadores de los proveedores están en situación de conocer o haber conocido de manera directa los hechos que se denuncian, produciéndose una asimilación a la que se encuentran los trabajadores dependientes respecto de sus empleadores en los juicios del trabajo, en que tal circunstancia no constituye una inhabilidad para declarar

EN CUANTO A LO INFRACCIONAL

4º) 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 "Empresa de Buses Bio Bio", 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 que **1) 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.** 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.

5º) Que, la parte denunciada a fojas 27 y 28 formula sus descargos, señalando que no es efectivo que su representada haya incurrido en la infracción denunciada, ya que, en efecto, en los sectores de venta de pasajes se encuentran ubicados letreros de enorme tamaño que reproducen el artículo 70 en su integridad, a fin de comunicar al pasajero su obligación de custodia del equipaje que transporta en la parrilla interior del bus, lo que también se cumple al interior de los buses.

6º) 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 6° de la Escala única de Sueldos” Agrega en su inciso segundo que “En las regiones en que el grado 6° o inferior 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”.

7°) 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 7° y 8° 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.

8°) 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, 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 otra causal de rechazo de la denuncia.

9°) Que, se ha discutido por la denunciada la efectividad de la denuncia, señalando que en los salones de ventas de pasajes se encuentran letreros de

enorme tamaño que reproducen el artículo 70, lo que además se cumple al adherir dicho aviso en la luneta (vidrio) que separa al conductor, que también reproduce la norma, de un tamaño suficiente para que todos y cada uno de los usuarios del bus respectivo puedan leerlo. Para acreditar estos hechos acompañó dos fotografías, autorizadas ante notario, que dan cuenta de su existencia.

Además, rindió prueba testimonial, declarando al efecto doña Jocelyne Patricia Dattwyler Molina, quien señala que se encontraba presente al momento de la fiscalización del día 5 de mayo de 2014, encontrándose a esa fecha en las dependencias de la denunciada, y que a esa fecha existían los letreros que se aprecian en las fotografías que la denunciada acompañó, tanto el que va en los buses, en la ventanilla de venta de pasajes, como la que se encuentra en las dependencias, colgado en el techo del Hall de venta de pasajes. Agrega que, además, los asistentes informan a los clientes cuando acomodan los bultos, informándoles que el equipaje de mano es de su responsabilidad.

Declaró también, doña Maritza Irene Quezada Neumann, quien señala que estaba el día de la fiscalización, pues ella atendió al fiscalizador, agregando que los hechos no son efectivos, ya que en cada ventanilla de venta de pasajes se encuentra publicado un cartel que indica que "el transporte de bultos o equipajes dentro del bus, es de responsabilidad del pasajero". Además, dentro de los buses existen 4 a 5 carteles que indican lo mismo, por ejemplo en los buses de dos pisos está en la subida de las escaleras y en el primer piso está detrás de la pared del baño, en los servicios rurales está detrás de la división del conductor con los pasajeros. En el terminal de Temuco, también tienen un televisor colgado arriba de la esquina de las cajas, frente a la compra de pasajes, que informa al pasajero horarios de salida y regreso, precios, modificaciones en la Ley, puntos de venta, números telefónicos, imágenes de los terminales e informa además de la responsabilidad de los pasajeros en el transporte de equipaje al interior del bus. Además, cuando se inicia el viaje existe una grabación de voz que indica el uso del cinturón de seguridad, alarma por exceso de velocidad y el cuidado de las pertenencias al interior del bus, que es de cuidado de los pasajeros. Reconoce en las fotografías que se le exhiben corresponden a los letreros, que están desde el mes de diciembre de 2013, a raíz de un alcance que les hizo un pasajero.

10°) Que, en consecuencia, aún cuando quien actuó como Ministro de Fe hubiere tenido tal calidad, el acto que certifica no se encuentra debidamente acreditado, pues aparece desvirtuado por la prueba que se ha rendido en el

proceso, constituyendo esta falta de prueba una causal de rechazo en cuanto a la existencia del hecho certificado.

11º) 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.

12º) 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 el pasajero es responsable por los bienes que transporta al interior del bus, todo lo cual 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. Esto si bien es una exigencia que está en la norma que regula el transporte de pasajeros (DS. 212), 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. Es más, tan poca importancia tiene en la decisión de consumo esta falta de aviso, que **la propia denuncia señala como suficiente** que ella pueda ser **suplida por comunicación del auxiliar del bus**, al señalar en la misma la forma en cómo puede o debe entregarse la información.

13°) Que, en consecuencia, conforme a las razones antes señaladas se rechazará la denuncia interpuesta en estos autos.

Y vistos, además, lo dispuesto en los artículos 1°, 3° 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:** **1°)** Que, se rechazan las tachas opuestas por la abogada de la denunciante respecto de las testigos Jocelyne Patricia Dattwyler Molina y Maritza Irene Quezada Neumann: **2°)** 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 BIO BIO"**, representada para estos efectos, por don Marco Antonio Candia Sepúlveda, a la que se absuelve. **3°)** Que, no se condena en costas a la denunciante por estimar el sentenciador que ha tenido motivo plausible para litigar.

Tómese nota en el Rol N°42.481-K Comuníquese y archívese en su oportunidad.

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

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

Temuco, 23 de Marzo del 2015.-



MARIA INES EYSSAUTIER SAHR
SECRETARIA ABOGADO

[Faint handwritten signature]

[Faint handwritten text]