



REPUBLICA DE CHILE
ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE ARICA
TERCER JUZGADO DE POLICIA LOCAL
ARICA

Causa Rol N° 938/2016 (AP)

Arica, dieciocho de enero de dos mil diecisiete.

Vistos:

A fs. 12 a 16 rola denuncia infraccional deducida por el Servicio Nacional del Consumidor -SERNAC, en contra de Transportes Chile Bus Arica Sociedad Anónima, "Chilebus Arica S.A.", Rut N° 96.981.050-6, representado legalmente por Rafael Auad Brito, Jefe de Local, ambos con domicilio en Diego Portales N°948, local 20 y 21, de Arica. Fundó su requerimiento en que, en cumplimiento del mandato legal del Servicio, especialmente consagrado en el inciso primero y siguientes del artículo 58 de la Ley de Protección al Consumidor, esto es "velar por el cumplimiento de las disposiciones de la presente ley y demás que digan relación con el consumidor, difundir los derechos y deberes del consumidor y realizar acciones de información y educación del consumidor", es que el servicio, a través del Ministro de FE Rosa Cortés Contreras, con fecha 31 de agosto de 2016, concurrió a las dependencias de la denunciada, con la finalidad de verificar el cumplimiento del deber de información al consumidor por parte de la empresa de transporte de pasajeros. Que, luego de la presentación personal de la Ministro de Fe pudo certificar que, en el bus y en la oficina de venta de pasajes no se informa el horario de llegada a último destino, el bus informa hora de salida a las 14:00 horas y sale efectivamente a las 14:25 horas, no se informa al consumidor de la posibilidad de declaración de especies mediante un aviso publicado al interior del bus, no se informa al consumidor de la posibilidad de declaración de especies mediante un aviso ubicado en la oficina de venta de pasajes. Que, en consecuencia, y en consideración a que los hechos certificados resultan evidentes que no anuncia en el bus ni en oficina de venta de pasajes los horarios de llegada de los servicios que ofrece, en la forma impuesta por el artículo 59 del Decreto Supremo N° 212 del Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones en relación a los artículos 3 b) y 23 de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores; No se informa al consumidor la posibilidad de declaración de especies, mediante avisos ubicados en el interior de sus vehículos, y en la oficina de venta de pasajes, en la forma dispuesta por el artículo 70 del Decreto Supremo N° 212, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, en relación con el artículo 3 letra b) y 23 de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores; No se respeta el horario de salida del bus, ya que este informa hora de salida a las 14:00 horas y sale efectivamente a las 14:25, vulnerándose lo dispuesto en el artículo 12 de la Ley N° 19.496. Expone que todas son situaciones que, como lo exige la normativa,

constituyen una clara infracción a la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores en relación con el Decreto N° 212 del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones. Que las normas aplicables son las dispuestas en los artículos 3 letra b), 12, 23, 59 y 70 de la Ley de Protección a los Consumidores. Que, de la simple observación e interpretación de las normas invocadas, es posible advertir que en el caso de autos, las infracciones cometidas por la denunciada están constituidas por el incumplimiento de su deber de información respecto de los horarios de llegada, informar al consumidor de la posibilidad de declaración de especies mediante avisos ubicados al interior de sus vehículos, así como en las oficinas de venta de pasajes, y, el incumplimiento de las condiciones conforma a las cuales hubiere ofrecido la prestación del servicio. Expone que, a mayor abundamiento, la conducta constituida por el incumplimiento a su deber de información ha transgredido el derecho, básico e irrenunciable que le asiste al consumidor o usuario a ser informado veraz y oportunamente sobre el servicio ofrecido en relación a las condiciones de contratación y características relevantes del servicio. Además, la denunciada en calidad de proveedor profesional, no puede menos que saber y conocer las normas que la rigen, y que no tan sólo, les imponen el deber de informar, sino que también, de mantener ciertos elementos a disposición del público consumidor, por lo que su inexistencia hace que la empresa incurra en una deficiente prestación de su servicio, por ende, en infracción al artículo 23 de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores. Que, teniendo dichas normas el carácter de imperativo, y los objetivos de interés público que invisten y pretenden los preceptos legales citados, sólo resulta posible dar cumplimiento efectivo a las disposiciones citadas, obrando en los términos que éstas disponen, sin excepción, y de forma tal, que permitan al público y eventuales consumidores informarse sin dificultad sobre los horarios de salida y llegada, devoluciones anticipadas responsabilidad en el transporte de valijas, bultos y paquefes, mediante formularios de declaración. Expone que, la denunciada no respetó el horario de salida del bus, infringiendo con ello lo dispuesto en el artículo 12 de la Ley N° 19.496. Que, las normas que rigen esta materia, son una herramienta de trascendental importancia para la transparencia del mercado elemento sustancial a una economía con las características que actualmente rigen al país, de ahí la importancia de la labor de los Tribunales de justicia, encargados de sancionar las conductas como la señalada en la denuncia. En cuanto a la sanción solicitada, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 24 de la Ley N° 19.496, solicita se aplique 50 UTM, a cada una de las infracciones, esto es a la contravención a los artículos 3 letra b), 12 y 23 de la ley en comento. Hace presente el hecho de que la normas sobre Protección a los Consumidores son de responsabilidad objetiva, lo que significa que no se

requiere probar ni dolo ni culpa en la conducta del infractor para acreditar la respectiva infracción. Que, los hechos constatados por la Ministro de Fe, reflejan un claro incumplimiento por parte del proveedor, de los deberes que imponen las normas en comento. Que, las obligaciones contenidas en los artículos citados, son la fórmula que el legislador consideró razonable para resguardar debidamente los derechos del consumidor a la información veraz y oportuna, y como consecuencia, a la libre elección del bien o servicio, toda vez que, solo si se tiene el debido acceso a la información, se pueden tomar decisiones de consumo razonadas. En cuanto a la naturaleza de la responsabilidad de la denunciada, expuso que la naturaleza objetiva es consecuencia de la naturaleza profesional de la actividad del proveedor, la que, como justa contrapartida a las ganancias que de ella obtiene, lo que lo obliga a responder de las consecuencias dañosas para terceros que su ejercicio pueda traer. Que, se trata de una característica consagrada en la misma definición de proveedor que otorga la ley, así mismo, el artículo 24 de la ley, que incluye dentro de los criterios de determinación del quantum infraccional, precisamente, "... los parámetros objetivos que definan el deber de profesionalidad del proveedor...". Que, se entiende entonces, que el proveedor tiene un deber de cuidado propio de la actividad onerosa, derivado de las normas de Protección al consumidor, que encuentra su fundamento en la asimetría de información existente en una relación de consumo, a favor del proveedor, producto del conocimiento que requiere para poder desarrollar un giro comercial determinado. Que, en este sentido, es necesario recordar que la acción infraccional que contempla la Ley de Protección a los Derechos de los Consumidores, es de orden público, irrenunciable, e incluso puede ser perseguida de oficio por el Tribunal, por lo que el conocimiento y resolución es de competencia exclusiva y excluyente del Tribunal, por disposición de la Ley. Que, se debe destacar que tan graves conductas de la denunciada, disminuyen la confianza en los consumidores, con los consiguientes perjuicios que ello importa a la economía del país. Que, en cuanto la facultad de servicio para la designación de ministros de fe, el artículo 59 bis de la Ley N° 19.496, dispone que "El Director del Servicio Nacional del Consumidor determinará, mediante resolución, los cargos y empleos que invertirán del carácter de ministro de fe..." "Los funcionarios del Servicio Nacional del Consumidor que tengan el 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. Que, se desprende de la norma legal citada, la facultad de los Ministros de Fe del Sernac para realizar inspecciones y certificar los hechos relativos al cumplimiento de la normativa contenida en la Ley N° 19.496. Solicitó,

finalmente, se conde a la denunciada al máximo de la multa contemplada en el artículo 24 de la Ley de Protección a los Consumidores, con costas.

A fs. 16 vta., rola la resolución del Tribunal que ordenó citar a Rafael Auad Brito, representante legal de la denunciada Y7o Jefe de Local a prestar declaración indagatoria, y a las partes a una audiencia de contestación y prueba.

A fs. 17 rola notificación personal de la denuncia infraccional de fs. 12 a 16, y su proveído de fs. 16 vta., a la Empresa de Transportes Chile Bus Arica S.A., por intermedio de su representante legal Rafael Auad Brito, por parte del Recetor del Tribunal.

A fs. 19 rolan las declaraciones de Rafael David Auad Brito.

A fs. 21 vta., rolan las declaraciones de Ximena Andrea Maldonado Cuadra.

A fs. 35 a 37 vta., rola la audiencia de contestación y prueba.

A fs. 39 rola la resolución del Tribunal "autos para fallo."

Considerando y teniendo presente:

Primero: Que, a fs. 19 rolan las declaraciones de Rafael Auad Brito, quien expuso que, no es efectiva la denuncia. No recuerda el día, que fue a fines del mes de agosto de este año, como a las 13:00 horas aproximadamente, se presentaron tres personas del Sernac al local 20 y 21 que corresponde a Chile bus S.A., y que estaba a cargo del local porque estaba de turno, y en ese local sólo se hace venta de pasajes. Según lo que denuncia la Señora que fiscalizó el local que son; *no se informa horario de llegada a ultimo destino, que bus informó hora salida 14:00 y sale a las 14:25, no se informa a pasajero la declaración de especies mediante aviso al interior de bus y que no se informa al consumidor la posibilidad de declarar las especies mediante aviso en la oficina de venta de pasajes, todo ello no es real.* Que, dentro del local donde se venden pasajes están los carteles que detallan todo lo que la agencia debe contener como atención a consumidores. 1.- *Letrero de salida y llegada de buses con sus valores respectivos,* 2.- *letrero de aviso para pasajeros en caso de reclamos,* 3.- *hojas de declaraciones de equipajes,* 4.- *libro de reclamos y sugerencias y* 5.- *la patente respectiva del local.* Que, la empresa Chile bus S.A representa a tres líneas de buses; Nordic Bus, Pullman Bus y Atacama 2000, a los cuales se les hace ventas ya que son una empresa comisionista. El día de la fiscalización la Sra., que andaba fiscalizando encontró que todo estaba en regla y que al ser preguntada sobre la fiscalización señaló que estaba todo bien, y que por ello nunca pensó que cursarían una multa por ello. Que, la representante legal es Ximena Maldonado Cuadra y tiene domicilio comercial en Diego Portales 948 local 20 y 21, y que él sólo es vendedor.

Segundo: Que, a fs. 21 vta., rolan las declaraciones de Ximena Andrea Maldonado Cuadra, quien expuso que, no es efectiva la denuncia. Que, no

recuerda el día, pero que fue a fines del mes de agosto de 2016, como a las 13:30 horas aproximadamente, y se encontraba en las dependencias de la agencia Chile Bus. Que, se presentaron en la agencia unas personas, un hombre y una mujer los que señalaron que venían a fiscalizar la empresa y si se tenía todo en orden señalando que eran del Sernac. Se entrevistaron con Rafael Auad a quien le preguntaron de que empresa vendían a lo cual él les contesto que eran una empresa comisionista y que vendían pasajes a Nordic bus, Pullman Bus y Atacama 2000. Que, él nunca se refirió a ser el gerente de la empresa. Que, les señaló que era la persona que hacia venta de pasajes solamente. Cada una de las cosas que se señalan en la denuncia no tienen que ver con lo que verdaderamente ocurre en la agencia. La oficina tiene con letreros visibles al público los horarios de salida y llegada de los buses, como así mismo los valores de los pasajes. El día que fiscalizaron hubo retraso de la salida de un bus de la línea Pullman Bus a lo cual no les corresponde supervisar, ya que a la empresa sólo hace venta de pasajes como comisionista y tienen oficinas distintas a las de Chilebus. Pullman tienen las oficinas separadas, no sabe los números. Que para la declaración de equipaje existen unos libros donde los consumidores pueden hacer sus declaraciones respectivas, eso, en el caso de que el equipaje sobrepase el valor de 5 UTM o al exceso de equipaje. Después de haberse entrevistado con el Sr. Auad se entrevistaron ella, y le preguntan quién era y le hizo saber que es la gerente de la empresa. En el acto de revisión de la empresa le mostró a la fiscalizadora los documentos que solicitaban quedando conforme del hecho y no encontrando falta alguna. Que, incluso bromeó porque quería tomar asiento ya que le dolían los pies. La empresa Chilebus siempre ha tenido a la vista cada una de las cosas de las cuales se denunciaron, siempre se ha actuado conforme a la ley. Son más de 40 años que se ha trabajado con estándares de calidad al pasajero. Cualquier reclamo respecto a las salidas de los otros buses de los cuales son comisionistas a la hora de la venta de sus pasajes, los usuarios hacen los reclamos respectivos con la agencia que le hizo la venta del pasaje. Que, el bus que sale registrado en la fotografía de la denuncia del Sernac que es Los Corsarios corresponde a la empresa Pullman Bus y no es de Chile Bus Arica S.A. Que, la empresa Pullman a la cual se le vende pasaje como comisionista tiene contrato vigente de comisión como TRANSPORTES COMETA S.A., y tiene otros nombres asociados a ellos, los cuales ignora.

Tercero: Que, a fs. 35 a 37 vta., se llevó a efecto la audiencia de contestación y prueba con la asistencia de la parte denunciante del Servicio Nacional del Consumidor, representado por la abogado Yasna Zepeda Lay, de la y de la parte denunciada de Empresa de Transportes Chilebus S.A., asistida por su representante legal Ximena Maldonado Cuadra.

La parte denunciante ratificó la denuncia de fs. 12 a 16, con costas.

La parte denunciada contestó y ratificó lo declarado en autos y solicitó el rechazo de la denuncia en todas sus partes.

Cuarto: El Tribunal llamó a las partes a una audiencia de conciliación, la que no se produjo. Se recibió la causa a prueba y se fijaron como hechos pertinentes, sustanciales y controvertidos los siguientes "1.- Efectividad de pertenecer el bus placa única CFFY 89 a la empresa de Transportes Chile Bus S.A.; 2.- Efectividad de tener la denunciada la calidad de empresa contratista de Pullman bus, condiciones y circunstancias de la comisión entre las partes; 3.- Efectividad de tener la empresa de transportes Chile Bus S.A. Arica, la misma agencia y oficina de Pullman Bus en el Terminal Rodoviario de Arica; 4.- Efectividad de haberse informado por Transportes Chile Bus Arica S.A. en la oficina de venta de pasajes y en el Bus Patente CFFY.89 que se encontraba en el andén N° 3 del terminal Rodoviario de Arica el horario de llegada a su último destino; 5.- Efectividad de haberse informado por la empresa de transportes Chile Bus S.A. los pasajeros del bus Patente CFFY.89 la posibilidad de hacer declaración de especies mediante aviso ubicado al interior del bus y sus circunstancias; 6.- Efectividad de haberse informado por la denunciada la posibilidad de efectuar declaración de especies mediante aviso en las oficinas de venta de pasajes y sus circunstancias.

Cuarto: La parte denunciante del Servicio Nacional del Consumidor rindió la testimonial de Rosa de Lourdes Cortéz Contreras, quien expuso que, de acuerdo con lo indicado por la empresa Chile Bus, ellos vendían pasajes en representación de la empresa dueña del bus lo que en el marco del artículo 43 de la Ley de Protección a los Consumidores le genera obligación de igual forma con los consumidores, y entiende que el bus no pertenece a la denunciada, ya que esta actúa como intermediaria. Expuso que la información entregada por la denunciada, es que ellos vendían pasajes correspondientes al bus Patente CFFY.89, y que ese día debía salir a las 14:00 horas en el tramo Arica-Santiago-Arica. Que desconoce si es que la denunciada y pulman tienen la misma oficina en el terminal, porque su visita fue a Chile Bus, quienes vendían pasajes para el tramo Arica-Santiago-Arica, cuya salida era a las 14:00 horas, por el andén N° 3. Que, el día 31/08/2016 a las 13:45, se dirigió a Diego Portales N° 948 Local 20/21 correspondiente a empresa Chile Bus Arica S.A y allí se entrevistó con el Sr. Rafael Auad y la señora Ximena Maldonado a quienes indicó que en su calidad de ministro de fe se encontraba allí constatando posibles infracciones a la ley del consumidor, y en ese sentido pudo constatar que no existía información mediante letrero o afiche visibles al consumidor respecto a los horario de llegadas de los servicios que ofrecía, tanto en la oficina de venta como en el bus placa patente CFFY 89 que a las 14:00 horas debía de salir del andén N° 3. Esta información le

servió para construir un borrador de acta de ministro de fe documento que digitalizó, imprimió y firmó. Finalmente, construyó una constancia de visita firmada por representantes de la empresa Chile Bus y por ella. Expuso que el bus que debía salir a las 14:00 horas, salió a las 14:25 horas. Reconoció la documental acompañada de fs. 1 a 11 de autos. Que, en el marco de la misma visita constató que no existe letrero ni aviso visible para el consumidor que informe de la posibilidad que tienen respecto a la declaración de especies en el caso de que sus bultos tengan un valor superior a 5 UTM, que esto sucedió tanto en las oficinas de ventas como en el bus, lugares donde no existían letreros.

Quinto: La parte denunciada de Chile Bus Arica S.A., a fs. 36 a 37, rindió la prueba testimonial de Rafael David Auad Brito, quien expuso que no es efectiva la denuncia. Que el bus Patente CFFY.89 pertenece a la empresa Pullman Bus y no a la empresa Chile Bus Arica S.A., como empresa venden a Pullman Bus como comisionistas, y no como intermediarios, se le saca un porcentaje a fin de mes. Que, trabaja para la denunciada hace 10 años, aproximadamente. Expuso que tanto la denunciada como Pullman Bus tiene oficinas independientes, que ésta última tiene tres oficinas, cuya numeración no recuerda. Señaló que, ellos como empresa sólo venden los pasajes, no revisan los horarios de llegada y salida. Expuso que en la oficina si cuenta con información a los pasajeros sobre la posibilidad de hacer declaración de especies, pero desconoce si en el bus existe, porque sólo hacen venta de los pasajes, la información está en regla en la oficina.

La testimonial de Edgardo Berrios Alcayaga, quien a fs. 36 vta., y 37 expuso que no es efectivo que el bus pertenezca a la denunciada, y que pertenece a Pullman Bus. Que, Chile Bus es comisionista de la empresa, tiene contrato con Pullman por "heredación" ya que su suegro era quien tenía el contrato con Pullman. Se está haciendo un nuevo contrato respecto a lo expuesto. Que la denunciada actúa como intermediaria de la empresa Pullman bus, que hacen la venta de pasajes y cuando hay problemas llevan a los usuarios a la oficina de gerencia de la misma terminal, y que le consta porque es vendedor comisionista de Pullman, y tiene contrato vigente con la empresa Chile Bus Arica S.A. Expuso que las oficinas de ambas empresas son totalmente diferentes, y que desconoce los números de las oficinas de Pullman Bus. Expuso que los horarios son informados a las personas en la pantalla del computador de Pullman Bus, no en el bus, y que además se informa verbalmente y visualmente en la oficina de venta de Chile Bus Arica S.A. Expuso al exhibírseles las fotografías que rolan de fs. 8 a 10, que en ellas no se exhibe el horario, y que cuando se hace la venta del pasaje se informa la hora de salida y llegada de los buses. Que, en la fecha de la visita no había ningún letrero que informara el horario de llegada del bus que hacía el tramo

Arica- Santiago-Arica. Que, hay letreros en los cuales se indica a los pasajeros que hacer y que hay formulario para la declaración de equipaje.

Sexto: Que, la parte denunciante del Servicio Nacional del Consumidor acompañó la documental consistente en el acta de ministro de fe suscrito por doña Rosa Cortez Contreras de fecha 31/08/2016 que rola a fs. 1 a fs. 3 de autos; copia simple constancia de visita de fecha 31/08/2016 suscrita por doña Rosa Cortez Contreras y don Rafael Auad y doña Ximena Maldonado que rola a fs. 4 de autos; Acta fotográfica de fecha 31/08/2016 que rola de fs. 5 a fs. 11 de autos.

Séptimo: Que, la parte denunciada de Chile Bus Arica S.A., acompañó la documental consistente en un set fotocopias simples de fotografías de las oficinas N° 20/21 de Chile bus S.A del Terminal Rodoviario, que rolan de fs. 23 a 32; Fotocopia simple de contrato entre Transportes Cometa S.A (PULLMAN BUS) y Jaime Maldonado Vásquez (fallecido) de fecha 01/09/2007, que rola a fs. 34, y Contrato de Trabajo de RAFAEL AUAD BRITO con la empresa Chile Bus Arica S.A de fecha 01/01/2015, que rola a fs. 33 de autos.

Octavo: Que, se encuentra establecido de forma indubitada que con fecha 31 de agosto de 2016, a las 13:45 horas, la Ministro de Fe del Servicio Nacional del Consumidor, constató que la empresa de Transportes Chile Bus Arica S.A., no informó a sus pasajeros el horario de llegada a su último destino ni en la oficina, ni en el bus Patente CFFY.89, la posibilidad de declarar especies mediante aviso en el bus, ni en la oficina de venta de pasajes, y que el bus que cubría el tramo Arica-Santiago-Arica, que debía partir viaje a las 14:00 horas, lo hizo con 25 minutos de retraso.

Noveno: Que, el Decreto Supremo N° 212 del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, establece en su artículo 59 que *"Las empresas que efectúen servicios interurbanos deberán anunciar a los usuarios las tarifas y horarios de partida y llegada de los diversos servicios que ofrecen al público. Dicho anuncio será mediante carteles o pizarras colocadas en un lugar visible de las oficinas de venta... Asimismo, en los vehículos con que se presten estos servicios se deberá colocar en el costado derecho del parabrisas, un cartel que indique el horario de salida y destino del servicio..."* En este orden de cosas, es necesario establecer la calidad jurídica de la denunciada respecto de la obligación de informar. Así las cosas, la empresa Chile Bus Arica S.A. tiene la calidad de comisionista, esto es, entre ésta y la empresa que activa el giro de transporte existe un contrato de comisión, el que llevado al plano del Código de Comercio, implica la existencia de un mandato mercantil, entendido al tenor del artículo 233 del código del ramo como aquel *"contrato por el cual una persona encarga la ejecución de uno o más negocios lícitos de comercio a otra que se obliga a administrarlos gratuitamente o mediante una retribución y a dar cuenta de su desempeño."* A

su turno, el artículo 235 establece que el mandato comercial toma el nombre de comisión cuando versa sobre una o más operaciones mercantiles individualmente determinadas. Así las cosas, queda de manifiesto, a la luz de las declaraciones de Rafael Auad Brito, Ximena Maldonado y de Edgardo Berrio, así como del contrato de comisión acompañado por la parte denunciada, que la denunciada Chile Bus Arica S.A., no es una empresa que preste servicio de transporte, que tiene la calidad de comisionista, ergo, es responsable sólo de la venta de los pasajes, no siendo, a juicio de este sentenciador, responsable cumplir con el deber de información en los términos del artículo 59 del DS. N° 212 del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, razón por la que se rechazará la denuncia en lo que al deber de información se refiere.

Décimo: Que, sin perjuicio de lo señalado precedentemente este mandatario mercantil, comisionista, adquiere respecto de los efectos del contrato la calidad de intermediario al tenor de lo dispuesto en el artículo 43 de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los derechos de los Consumidores. En este orden de cosas, la denunciada adquiere plena responsabilidad por el incumplimiento de las obligaciones contractuales por parte del mandante, constituyendo una de estas la salida del transporte a la hora debida, en el caso de marras, a las 14:00 horas, lo que no fue cumplido, en cuanto quedó acreditado que la salida del bus interurbano se inició a las 14:25 horas.

Decimoprimer: Que, analizada la prueba rendida, en especial el acta de ministro de fe, que rola de fs. 1 a 3, la copia de la constancia de visita de fs.4, el acta fotográfica que rola de fs. 5 a 11, las declaraciones de Rafael Auad Brito, de fs. 19, las declaraciones de Ximena Maldonado, de fs., 21 vta., las fotografías que rolan de fs. 23 a 32, el contrato de trabajo de Rafael Auad Brito, el contrato de comisión que rola a fs. 24, la prueba testimonial de Rosa Cortés Contreras, que rola a fs. 35 y 35 vta., de Rafael Auad Brito, que rola a fs. 36 y 36 vta., y de Edgardo Berrios Alcayaga, que rola a 36 vta. y 37, todas apreciadas de conformidad a las reglas de la sana crítica, permiten a este sentenciador tener por establecido que el día 31 de agosto de 2016, a las 14:00 horas, la empresa de Transportes Chile Bus Arica S.A., no respetó el horario de salida del bus que cubría el tramo Arica-Santiago-Arica, que debía partir viaje a las 14:00 horas, lo hizo con 25 minutos de retraso, infringiendo con ello el artículo 23 de la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Consumidores, por lo que se acogerá la denuncia infraccional sólo en lo que dice relación con dicha infracción.

Decimosegundo: Que, la prueba no analizada, en nada altera lo precedentemente resuelto.

Decimotercero: Con lo argumentado, no existiendo otros antecedentes que ponderar y teniendo presente las facultades de los Jueces de Policía Local de

apreciar los hechos de la causa de acuerdo con las normas de la sana crítica y visto lo dispuesto en los artículos 1, 7, 8, 9, 14, 17, 24 y 25 de la Ley N° 18.287, sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local, artículos 3, 24, 26 y 50 de la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores y los artículos 13 y 14 de la Ley 15.231, sobre Organización y Atribución de los Juzgados de Policía Local,

RESUELVO:

En cuanto a lo infraccional.

1.- Se acoge la denuncia deducida por el Servicio Nacional del Consumidor en contra de la empresa de Transportes Chile Bus Arica S.A.

2.- Se condena a Transportes Chile Bus Arica S.A., del giro de transporte, RUT N° 96.981.050-6, domiciliada en avenida Diego Portales N° 948, locales 20 y 21, de Arica, representada legalmente por doña Ximena Maldonado Cuadra, chilena, casada, estudios medios, cédula de identidad N° 8.714.460-5, del mismo domicilio, al pago de una multa de **VEINTICINCO UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES**, por no respetar los términos, condiciones y modalidades conforme los cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega de un bien o la prestación de un servicio, infringiendo con ello el artículo 12 en relación con los artículos 24 y 43 de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

Si no se pagare la multa dentro del plazo de cinco días contados desde la fecha de la notificación de la presente sentencia, despáchese por vía de sustitución y apremio orden de arresto en contra de la representante legal de la empresa por el plazo de QUINCE DIAS de Reclusión Nocturna.

3.- No se condena en costas a la denunciada por no haber sido totalmente vencida.

Anótese, Notifíquese y Archívese.

Pronunciada por don LUIS CLEMENTE CERDA PEREZ, Juez Subrogante del Tercer Juzgado de Policía Local de Arica.



Es Copia Fiel de su Original
Arica, 18 ENE 2017

SECRETARIO (S)