



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

Causa Rol N° 939/2016 (LQ)

Arica, a diecisiete de enero de dos mil diecisiete.

Vistos:

A fs. 10 y siguientes rola la denuncia infraccional deducida por Yasna Zepeda Lay, abogada del Servicio Nacional del Consumidor, R.U.T. N°14.486.014-4, en adelante también Sernac, ambos domiciliados en calle Baquedano N° 343, de Arica, fundado en lo dispuesto en el artículo 58 de la Ley N° 19.496 sobre Protección a los Derechos del Consumidor, en adelante LPC, interpone denuncia infraccional en contra de Transportes Expreso Norte Limitada, cuyo nombre de fantasía es "Buses Expreso Norte", R.U.T. N° 78.392.490-0, representada legalmente por doña Patricia Victoriano Maldonado, ingeniero comercial y agente, ambos domiciliados en calle Diego Portales N° 948 local 15, de Arica, o bien representada de conformidad con lo dispuesto por el artículo 50 C en relación con el artículo 50 D, ambos de la Ley N° 19.496, y quien se presume representa al proveedor, y que en tal carácter lo obliga, la persona que ejerce habitualmente funciones de dirección o administración por cuenta o en representación del proveedor. En cuanto a los antecedentes de hecho. Sostiene que en el cumplimiento del mandato legal de este Servicio Público, especialmente consagrado en el inciso primero y siguientes del artículo 58 de la LPC, esto es, "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" es que Sernac, a través de su Ministro de Fe doña Rosa Cortez Contreras, concurrió con fecha 31 de Agosto de 2016 a la dependencia de la denunciada de autos, ubicada en calle Diego Portales N° 948, local 15, Arica, con la finalidad de verificar el cumplimiento del deber de información dirigido al consumidor del transporte de pasajeros y que luego de la presentación personal que la citada Ministro de Fe realizó ante doña Patricia Victoriano Maldonado, agente, en las mismas dependencias de la denunciada, se pudo certificar los siguientes hechos: "El bus no informa horario de salida ni llegada a último destino de los servicios ofrecidos al público" y "No se informa al consumidor de la posibilidad de declaración de especies, mediante un aviso ubicado en el interior del vehículo". En consecuencia y en

consideración a que los hechos certificados por la citada Ministro de Fe, es evidente la conclusión revelada por el acta y sus antecedentes, en relación a que la denunciada: 1) No anuncia en el bus los horarios de partida y 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. 2) No se informa al consumidor de la posibilidad de declaración de especies, mediante avisos ubicados en el interior de sus vehículos, en la forma dispuesta por el artículo 70 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. Señala que, situaciones que tal como lo exige la normativa señalada, constituyen una clara infracción a la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores en relación al Decreto Supremo N° 212 del Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones, es que, por un imperativo legal, que proceden a poner los antecedentes del caso en conocimiento del Tribunal para su resolución. En cuanto al Derecho y normas legales infringidas, expone que a la luz de la normativa legal vigente, la denunciada comete infracción a los artículos 3 letra b), y 23 de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en relación con los artículos 59 y 70 del Decreto Supremo N° 212 del Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones. Refiere 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 está constituida por el incumplimiento de su deber de información respecto de horarios de salida y llegada, y de su deber de informar al consumidor de la posibilidad de declaración de especies, mediante avisos ubicados en el interior de su vehículos. A mayor abundamiento, la conducta constituida por el incumplimiento a su deber de información ha transgredido el derecho, básico e irrenunciable (artículo 3° y 4° LPC) que le asiste a todo consumidor o usuario de ser informado veraz y oportunamente (artículo 3° b) sobre el servicio ofrecido en relación a las condiciones de contratación y características relevantes del servicio. Asimismo, la denunciada en calidad de proveedor profesional que invisten en el servicio de transporte rural de pasajeros, no puede menos que saber y conocer las normas que las 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 y por

ende, en infracción al artículo 23 de la LPC. Por su parte el artículo 59 del D.S. N° 212 del Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones indica la obligatoriedad de informar los horarios de partida y llegada. Refiere que, es preciso advertir que atendido el carácter imperativo y los objetivos de interés público que invisten y pretenden los preceptos legales antes citado, sólo resulta posible dar cumplimiento efectivo las disposiciones en cometo, obrando en los términos en que éstas especialmente lo disponen, sin excepción alguna y de forma tal, que permitan al público y eventuales consumidores informarse sin dificultad sobre, horarios de salida y llegada, devoluciones anticipadas, responsabilidad en el transporte de valijas, bultos y paquetes, existencia de formularios de declaración de especies, puesto que según se infiere del claro tenor de dichas disposiciones, sólo mediante el adecuado conocimiento que los consumidores puedan disponer a esos respetos, permite satisfacer el objeto que el legislador ha previsto, al ordenar lo pertinente en la especie. Señala que, las normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores contenidas en la ley que rige la materia de autos, son una herramienta de trascendental importancia para la transparencia del mercado, elemento consustancial a una economía con las características de la que actualmente nos rige; de ahí la importancia que la ley atribuye a la labor de los tribunales de justicia, encargados de sancionar conductas como la señalada en la presente denuncia. En la especie, el único que puede poner remedio a la situación que ha dado origen a la presente causa, restableciendo el equilibrio jurídico dañado, mediante la sanción de la conducta de la empresa denunciada y demandada, es el Tribunal. Sobre la Sanción. Sostiene, finalmente, que la sanción a la normas infringidas por la denunciada, se encuentra establecida en el artículo 24 de la Ley N° 19.496, el cual dispone lo que sigue: "Las infracciones a lo dispuesto en esta ley serán sancionadas con multa de hasta 50 Unidades Tributarias Mensuales, si no tuvieren señalada una sanción diferente" y en mérito de lo dispuesto en las normas descritas, en la especie, solicita condenar a la denunciada por cada una de las infracciones cometidas, aplicando a cada caso el máximo de las multas, es decir, por las infracciones a los artículos siguientes: Infracción al artículo 3 b) Multa de 50 UTM; Infracción al artículo 23 Multa de 50 UTM. En cuanto a la naturaleza de las normas infringidas. Indica que es del todo necesario señalar, que las normas de Protección de los Derechos de los Consumidores, son de responsabilidad objetiva, es decir, no requieren de dolo ni de culpa en la conducta del infractor, en otras palabras, sólo basta el hecho constitutivo de ella - como

ocurre en la especie. Indica que, los hechos constatados por la Ministro de Fe, son descritos en la respectiva acta que se acompaña a la presente denuncia, reflejan un claro incumplimiento por parte del proveedor, de los deberes que le imponen las normas en comento, por cuanto, no informa a los consumidores, en los términos exigidos por la ley, los horarios de salida y llegada, y la posibilidad de declaración de especies, mediante avisos ubicados en el interior de sus vehículos, incurriendo de esa forma en conductas infraccionales que deben ser sancionadas por el Tribunal, por infringir los artículos 3 inciso primero letra b), y 23 de la Ley N° 19.496. Señala que las obligaciones dispuestas en los artículos antes citados, son la fórmula que el legislador consideró razonable por 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. Sostiene que las normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores contenidas en la ley que rige la materia de autos, son una herramienta de trascendental importancia para la transparencia del mercado, elemento consustancial a una economía con las características de la que actualmente nos rige; de ahí la importancia que la ley atribuye a la labor de los tribunales de justicia, encargados de sancionar conductas como la señalada en la presente denuncia. En la especie, el único que puede poner remedio a la situación que ha dado origen a la presente causa, restableciendo el equilibrio jurídico dañado, mediante la sanción de la conducta de la empresa denunciada, es el Tribunal. En cuanto a la naturaleza de la Responsabilidad de la denunciada. Sostiene que la naturaleza objetiva de la responsabilidad es consecuencia de la naturaleza profesional de la actividad del proveedor, la que, como justa contrapartida a las ganancias que ella obtiene, lo obliga responder de las consecuencias dañosas para terceros que su ejercicio pueda traer consigo (Principio de la Responsabilidad Profesional o por el riesgo creado, opuesto al tradicional de la responsabilidad subjetiva o por culpa). Se trata de una característica consagrada en la misma definición de proveedor que nos otorga la LPC, así como el artículo 24° de la LPC, incluye dentro de los criterios de determinación del quantum infraccional, precisamente "... los parámetros objetivos que definan el deber de profesionalidad del proveedor (...)" y 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 y que en este sentido, es necesario recordar que la acción infraccional que contempla la LPC 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, porque así expresamente lo dispone la ley. Por último, se debe destacar que tan graves conductas de la denunciada, disminuyen la confianza en los consumidores, con los consiguientes perjuicios que ello importa para la economía de un país. En cuanto a la facultad del Servicio Nacional del Consumidor para nombrar Ministros de Fe. El artículo 59 bis de la ley 19.496, se desprende la facultad de los Ministros de Fe del Servicio Nacional del Consumidor para realizar inspecciones y certificar los hechos relativos al cumplimiento de la normativa contenida en la Ley N° 19.496, tal como acontece en la especie. En mérito de lo expuesto, disposiciones legales citadas y en especial lo prescrito en los artículos 3 b) y 23 de la Ley 19.496, artículos 59 y 70 del Decreto Supremo N° 212 del Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones y demás disposiciones legales que resulten aplicables. Solicita en definitiva condenar a la denunciada al máximo de la multa que contempla el artículo 24 del citado cuerpo legal, con costas.

A fs. 15 rola la resolución del Tribunal que citó a la representante legal de la denunciada a prestar declaración y a las partes a audiencia de contestación y prueba.

A fs. 16 rola la notificación personal de la denuncia infraccional de fs. 10 a 13 vta. y su proveído de fs. 14 y 15. a Transportes Expreso Norte Limitada por intermedio de su jefa de local Guillermina Mercado, según atestado del Receptor del Tribunal.

A fs. 17 y 17 vta. rolan las declaraciones de la representante de la denunciada.

A fs. 34 a 36 vta. rola la audiencia de contestación y prueba.

A fs. 38 rola la resolución del Tribunal que ordenó "autos para fallo".

Con lo relacionado y considerando:

En cuanto al fondo:

Primero: Que, a fs. 17 a 17 vta. rolan las declaraciones de Patricia Roxana Victoriano Maldonado, representante legal de la denunciada quien expone que la denuncia no es efectiva, recuerda que el día 31 de agosto de 2016, alrededor de las 17:00 horas, se encontraba trabajando en la oficina cuando se presentaron dos personas de sexo femenino, quienes se identificaron como fiscalizadores de Sernac, ahí se entrevistan con ella y a su vez se individualizó

como representante de la empresa Transportes Expreso Norte Limitada. Señala que, luego se dirigieron a la losa del terminal de buses, lugar donde se encontraba estacionado el Bus de la Empresa y las personas de Sernac le solicitaron subir para fiscalizar y autorización para tomar fotografías a la máquina. Refiere que sólo una de ellas se subió al bus y que en ese momento, el bus estaba con postura de salida, es decir, el bus no se encontraba encendido, pero, la tripulación se encontraba recibiendo equipajes en la parte posterior del bus y los pasajeros estaban todos abajo (fuera del bus), por lo que la fiscalizadora del Sernac subió al Bus y revisó en forma tranquila la máquina entre veinte y treinta minutos y una vez que bajó, se dirigieron las tres a la oficina, en donde se le exhibió una constancia de visita de ministro de fe Sernac, la cual se llenó en su presencia. Sostiene que, a posterior leyó el documento, lo firmó y se despidieron sin decir nada en cuanto a la fiscalización, y ella tampoco preguntó nada en relación a ésta, por cuanto, estaba preocupada de la salida de la máquina a las 17:30 horas. Expone que, considera que personal de Sernac en su vista inspectiva debió señalar las anomalías que encontraron, ya que el bus tiene dos relojes análogos y digitales en donde se anuncia la salida de los buses, y ese reloj se encuentra en el interior del bus a la vista de los pasajeros, lo que no aparece si, son los horarios de llegada, porque hay distintos motivos para no llegar a la hora estipulada, como por ejemplo la fiscalización de Aduana, Carabineros e Investigaciones por la Droga, las carreteras malas, por algún accidente en carretera, alguna falla en la máquina o accidentes en carreteras que uno no puede predecir, y que en definitiva hacen que se incumplan los horarios, y en el caso que la empresa sí informara los horarios de llegada de los pasajeros y la empresa no cumpliera con ellos, también sería causal de incumplimiento y falta. Sostiene que, los locutores del terminal de buses son los únicos que anuncian por micrófono a los pasajeros los horarios de llegada y salida al público. En cuanto a que la empresa no informa al consumidor la posibilidad de declarar especies mediante un aviso ubicado en el interior del vehículo o bus, indica que, en ningún minutos las funcionarias de Sernac le informaron que eso faltaba, de lo contrario, les habría dicho que esa información aparece en el CD que presenta y exhibe la empresa en una pantalla de DVD que se encuentra al interior del bus, y que el pasajero ve tres veces arriba de la máquina, pudiendo de esta forma el pasajero declarar las especies en el interior del bus y en el transcurso del viaje, considerando que ésta información también se encuentra en los letreros, exhibidos en la oficina, en donde el pasajero lo tiene a la vista

antes de comprar su pasaje, por lo general, al pasajero no se le pregunta al momento de comprar el pasaje si tiene especies que declarar, por cuanto el letrero esta visible a la vista en oficina.

Segundo: Que, a fs. 34 y siguientes rola la audiencia de contestación y prueba celebrada con la asistencia da la parte denunciante del Servicio Nacional del Consumidor, representada por la abogada Yasna Zepeda Lay y la asistencia de la parte denunciada de Transportes Expreso Norte Limitada, representada por su representante legal Patricia Victoriano Maldonado.

La parte denunciante ratificó la denuncia infraccional.

La parte denunciada contestó la denuncia infraccional verbalmente y solicitó el rechazo de la denuncia en todas sus partes. Fundó su pretensión en que las cosas no son como se dijeron. Que, cuando los fiscalizadores al bajar de la máquina no dijeron ninguna anomalía que presentaran, en caso contrario, se les habría mostrado que el bus sí cuenta con reloj digital. Que, las fiscalizadoras señalan que no hay letreros al interior del bus referente a especies que son declaradas, información que aparece en cada boleto.

El Tribunal tuvo por contestada la denuncia infraccional.

Tercero: Que, el Tribunal llamó a las partes a conciliación, la que no se produjo y recibió la causa a prueba y fijó como punto de ella, el siguiente: "1.- Efectividad de haberse informado por Transportes Expreso Norte Ltda. o Buses Expreso Norte en su bus patente FPTY 10, que se encontraba en el andén 4, el horario de salida y llegada a último destino de los servicios ofrecidos al público y de haber informado al consumidor la posibilidad de efectuar declaración de especies mediante aviso ubicado al interior del vehículo, el día 31 de Agosto de 2016, a las 17:22 horas, en dependencias del Terminal de Buses Nacional, ubicado en Avda. Diego Portales N° 948, local 15 de Arica, y sus circunstancias".

Cuarto: Que, para probar sus asertos, la parte denunciante de Sernac rindió la testimonial de Rosa Cortés Contreras quien expone a fs. 34 vta. y 35 que no es efectivo que la denunciada haya informado horario de salida y de llegada del bus mediante un letrero al exterior del vehículo, ni tampoco al interior del vehículo que haya informado a los consumidores la posibilidad que tiene de generar una declaración de especies, si sus bultos tienen un valor superior a cinco U.T.M. Esto me consta porque el día 31 de agosto de 2016, a las 17:22 horas, por su visita en calidad de Ministro de Fe a las dependencias de buses expreso Norte, el día 31 de agosto del presente año, a las 17:22 horas, motivo por el cual se constituyó en las dependencias del Terminal Rodoviario, en su rol

de Ministro de Fe, en el marco de las indicaciones respecto a las visitas que debe realizar mensualmente a los diferentes rubros económicos de la comuna, y en esa ocasión correspondió la visita a las empresas de buses, ubicados en Avda. Diego Portales N° 948, en este caso en particular local N° 15, de Arica. Que, en el lugar, se entrevistó con la Sra. Patricia Victoriano Maldonado, con quien me presente como Ministro de Fe, en representación del Servicio Nacional del Consumidor, le indicó que se encontraba constatando posibles infracciones a la Ley del Consumidor, y que lo haría, tanto, en el local de venta, como en el vehículo o bus que trasladaba a los consumidores en ese momento con tramo Arica-Santiago. En el lugar realizó la constatación primero en el bus patente FPTY-10, además, se tomaron fotografías las que se adjuntaron a la denuncia, y se pudo constatar que no se entregaba información relevante a los consumidores, en este caso, horario de salida y llegada de cada servicio y al interior del vehículo la posibilidad de hacer las declaraciones de especies. Luego, en el centro de ventas, en la oficina N° 15, pudo constatar que no se entregaba información del horario de llegada de buses a cada localidad, con esa información construyó un borrador de acta de ministro de fe, documento que digitalizó e imprimí, firmé y que se adjuntó a la denuncia. Finalmente, agrega que en esa visita se encontraba también junto con Rodrigo Bastidas alumno pasante del servicio. Que, no se le informó de la existencia de algún medio que indicara el horario de salida y llegada del bus. Que, al exhibírsele los documentos rolantes de fs. 1 a 9 expuso que, los reconoce, los documentos que rolan de fs. 1 a 3, corresponden al acta de Ministro de Fe, con la información levantada el día de la visita y si es su firma que aparece al final del documento. En cuanto al documento rolante a fs. 4, es la Constancia de Visita y contiene la firma de la Sra. Victoriano y de la suscrita, y el documento que rola a fs. 5 a 9 es el acta fotográfica del Ministro de Fe, y contiene las fotografías sacadas el día de la visita, tanto, al bus como al local de venta, y es su firma la que también aparece al final del documento. Que, al exhibírsele las fotografías de fs. 8 a 9 señaló que se tomaron en el local denunciado N° 15.

Quinto: Que la parte denunciante acompañó acta de Ministro de Fe suscrito por doña Rosa Cortez Contreras, de fecha 31 de agosto de 2016, que rola a fs. 1 a 3 de autos, constancia de visita Ministro de Fe Sernac, suscrita por doña Rosa Cortez Contreras y doña Patricia Victoriano Maldonado, de fecha 31/08/2016, que rola a fs. 4 y acta fotográfica suscrita por la Ministro de Fe, de fecha 31/08/2016, suscrita por doña Rosa Cortes contreras, que rola de fs. 5 a 9.

Sexto: Que, la parte denunciada rindió la prueba testimonial de Pedro Segundo Romero Palma quien expone a fs. 35 vta. y 36 que no es efectiva la denuncia, le constan los hechos porque es conductor y jefe de máquina N° 180 patente GFRF86 de la Empresa Expreso Norte por años, que el día de la fiscalización no se encontraba presente, pero sí tengo conocimiento que todas las máquinas tienen letreros digitales, tanto, para la hora de salida, porque ningún bus puede anunciar horarios de llegada, porque lamentablemente eso tiene que estar informado en la oficina, con un cartel pegado en la oficina. Expone que en el camino hay muchas cosas que atrasan el bus, de acuerdo al Artículo 212 de la Ley de Tránsito especifica que los buses deben tener bien claro la hora de salida y destino en cada ciudad, por tanto, la hora de llegada no se puede informar en el camino por los pro y contras que hay, como Carabineros, Investigaciones, Cortes de caminos, accidentes en carreteras y panas de bus como ha pasado en otros casos. Con respecto, a la declaración de especies, señala que esa información se encuentra en el boleto que compra el pasajero, más en los carteles que se encuentran pegados en la oficina y en el bus hay formularios, pero, a su criterio, eso debe hacerse antes de que el pasajero se suba el bus, por eso el mismo boleto así lo menciona y cada pasajero debe leerlo, el boleto señala que se puede devolver el dinero cuatro horas antes si es en efectivo se devuelve el 85% del precio del boleto, y en cuanto a las especies dijo que si el pasajero lleva más de cinco UTM. del valor de las especies, debe declararlo. Que, no se encontraba presente cuando se realizó la inspección al bus. Que, respecto del hecho de constarle que el bus contaba con la información respecto al horario de salida y llegada del mismo, señaló que tendría que haber grabado el bus, y el letrero, y reiteró que la ley sólo se pronuncia respecto del horario de salida, no de llegada, y que todas las máquinas tienen letreros electrónicos que van cambiando el destino y hora. Que, todas las máquinas tienen formularios individuales de declaración de especies, ya que si los conductores no los tienen les descuentan parte interna por no tener los implementos en el bus. Eso a pesar de que esté en el bus escrito, se debe hacer antes de tomar el bus porque sino, también atrasa la llegada al destino, por eso se debe leer el boleto.

Séptimo: Que, la parte denunciada acompañó copia de boleto, en donde allí aparece que si el pasajero excede de cinco UTM en equipaje debe declararlos que rola a fs. 19, formulario de equipajes y encargos, que exceden los cinco UTM que rola a fs. 20 a 23, copia de letrero ubicado en la oficina N° 15 de la empresa, la cual indica al pasajero disposiciones legales en relación a la

declaración de especies que rola a fs. 24 a 26, extracto del Decreto 212 del Ministerio de Transportes, en su Art. 59, la cual indica que deben anunciarse los horarios de salidas, pero, no así los horarios de llegada por los inconvenientes que pudieren haber en la carretera que rola de fs. 27 y 28, y set de cinco fotografías, tomadas en las máquinas, en donde aparece el reloj análogo y donde se aprecia el reloj digital donde se anuncia el destino y horario de salida que rola a fs. 29 a 33 de autos.

Octavo: Que, en autos se encuentra establecido que el día 31 de agosto de 2016, a las 17:22 horas, la Ministro de Fe del Servicio Nacional del Consumidor Región Arica y Parinacota Rosa de Lourdes Cortez Contreras se constituyó en visita inspectiva en las dependencias de Buses Expreso Norte, ubicado en Avda. Diego Portales N° 948, local 15, interior del Terminal Rodoviario, de Arica, para constatar infracciones a la Ley N° 19.496, en relación al cumplimiento del deber de información dirigido al consumidor del transporte de pasajeros, de lo cual se levantó un acta que fue agregada a los autos a fs. 1 a 3.

Noveno: Que, en mérito del acta de Ministro de Fe de fs. 1 a 3, constancia de visita del Ministro de Fe del Sernac de fs. 4, acta fotográfica de fs. 5 a 9, las declaraciones de los testigos Rosa Cortez Contreras de fs. 34 vta. y 35, de Pedro Segundo Romero Palma de fs. 35 vta. y 36, todas apreciadas conforme a las reglas de la sana crítica, este sentenciador adquirió la plena convicción que la Empresa de Transportes Expreso Norte, en su calidad de proveedor de servicios de transporte interurbano, no informó al consumidor final la posibilidad de efectuar declaración de especies mediante aviso, ubicado al interior del bus interurbano, el día 31 de Agosto de 2016, a las 17:22 horas, hecho constatado por la Ministro de Fe del Sernac Rosa de Lourdes Cortez Contreras en su visita, infringiendo con ello el artículo 3 letra b) en relación con el artículo 24 de la Ley N° 19.496 que Establece Normas sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, razón por la cual se acogerá la denuncia de fs. 10 y siguientes sólo en cuanto se sancionará a la denunciada por dicha infracción.

Décimo: Que, la infracción por la que se sancionará a la denunciada no tiene sanción diferente o específicamente asignada y por ello deberá aplicarse la sanción genérica del artículo 24 de la Ley N° 19.496 a los hechos denunciados y acreditados.

Decimoprimer: Que, en cuanto a la falta de información relativa a la declaración de especies que debe la empresa mantener a la vista de los usuarios de venta, se rechazará la denuncia interpuesta, toda vez que de la propia denunciante al acompañar el acta de fiscalización y, especialmente las

fotografías de la misma, que rolan a fs. 5 a 9, da cuenta de una cartilla de información al pasajero en la que se establecen los derechos y obligaciones de los mismos en servicios nacionales, la que señala el artículo 70° del DS. 212, del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, en el que se establece la posibilidad de declarar especies en caso de ser requerido por el pasajero. A su turno, en cuanto a la información de los horarios de llegada y salida del bus y destino del servicio, que deben ser informados en éste, de igual forma se rechazará la denuncia, toda vez que, si bien el artículo 59 del Decreto Supremo, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, establece que las empresas que efectúen servicios interurbanos deberán anunciar a los usuarios las tarifas y los horarios de partida y llegada de los diversos servicios, no es menos cierto que, al hacer referencia que, deberán colocar en el costado derecho del parabrisas, un cartel que indique el horario de partida y destino del servicio, no obligando a señalar horario de llegada. En este sentido, es un hecho no controvertido de que el bus mantenía en la parte superior del parabrisas un letrero LED en el que indica el destino. Ahora bien, las máximas de la experiencia, llevan a este sentenciador a establecer que dichos letreros luminosos son verdaderas pizarras electrónicas, que permiten al usuario el publicar diversa información, la que en el caso de los buses interurbanos indican destino y también horarios de salida, por lo que se rechazará la denuncia en lo tocante a estas causales.

Decimosegundo: Que, la prueba no analizada en nada altera lo antes 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 18.287 Sobre Procedimiento ante los Juzgado de Policía Local, artículos 3 letra b) y 24 de la Ley N° 19.496, que Establece Normas sobre Protección a los Derechos de los Consumidores y modificaciones posteriores y los artículos 13 y 14 de la Ley N° 15.231 Sobre Organización y Atribuciones de los Juzgados de Policía Local,

Resuelvo:

En cuanto a lo infraccional

1.- Se acoge la denuncia infraccional deducida a fs. 10 y siguientes por el Servicio Nacional del Consumidor Región Arica y Parinacota en contra de Empresa de Transportes Expreso Norte Limitada.

2.- Se condena a Empresa de Transportes Expreso Norte Limitada, empresa del giro de su denominación R.U.T. N° 78.392.490-0, representada por Patricia

Victoriano Maldonado, 57 años, chilena, casada, ingeniera comercial, R.U.N. N° 8.581.685-3, ambos domiciliados en Avda. Diego Portales N° 948, local N° 15, de Arica; a una multa de VEINTICINCO UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES, sólo en cuanto no da a conocer a los usuarios mediante avisos ubicados al interior del vehículo la posibilidad de hacer declaración de especies, infringiendo con ello el artículo 70 inciso final del D.S. N° 212, del Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones en relación con el artículo 3 letra b) y 24 de la Ley N° 19.496 que Establece Normas de Protección de los Derechos del Consumidor.

Si no pagare la multa dentro del plazo de cinco días de notificada la presente sentencia, despáchese en contra de su representante legal por vía de sustitución y apremio orden de arresto de QUINCE DIAS de Reclusión Nocturna.

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

Anótese, Comuníquese al Servicio Nacional del Consumidor Arica y Parinacota en su oportunidad, Notifíquese y Archívese.



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

Es Copia Fiel de su Original  
Arica, 17 ENE 2017

SECRETARIO