

La Serena, **veinte de febrero de dos mil diecisiete.**

LA SERENA, de 20 ___ /
Con esta fecha se notificó la
Sentencia de autos.

VISTOS Y TENIENDO PRESENTE:

Con el mérito de la denuncia, por infracción a la Ley 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores a fs. 1 a 3 de autos, interpuesta por el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, representado por su Directora doña **LORENA ARAYA TRONCOSO**, en contra de **BUSES BRC**, para estos efectos por doña **DOMINIQUE VARAS PASTEN**, ambos domiciliados, para estos efectos en Terminal de Buses La Serena, Avenida el Santo S/N 221, local N° 902, La Serena, por haber vulnerado la actual Ley N° 19.496 de Protección de los Derechos de los Consumidores, fundado en que virtud del artículo 59 bis de la Ley 19.496 y en calidad de funcionario Ministro de Fe del Servicio Nacional del Consumidor, con fecha 02 de Mayo de 2014 a la 10:40, doña Lorena Troncoso, Directora Regional del Servicio Nacional del Consumidor, procedió a visitar las dependencias del proveedor denunciado ubicadas en Terminal de Buses de La Serena, Avenida del Santo S/N, Local 902, La Serena, con el Objeto de Certificar hechos relativos al cumplimiento de la normativa contenida en la Ley 19.496, certificando que la empresa denunciada " 1.- No anunciaba las tarifas mediante carteles o pizarras visibles; 2.- No informaba los horarios de llegada de los servicios que ofrece, mediante carteles o pizarras visibles; 3.- No mantenía a disposición del Público consumidor audífonos para el caso de que el vehículo contenga radios, tocacasetes o videograbadoras."

CONSIDERANDO

1.- A fs. 9 compareció el abogado Abogado don **RODRIGO SANTANDER MARTÍN**, cédula de identidad N° 12.940.244-k, domiciliada en los Matta N° 461 of. 302, La Serena, en representación de Servicio Nacional del Consumidor, ratificando la denuncia infraccional, contenida en lo principal de la presentación de fecha 28 de Octubre de 2014.-.

2.- A fs. 19 rola la declaración indagatoria de doña **DOMINIQUE MADINSON VARAS PASTEN**, cédula de identidad N° 17.295.344-1, domiciliado en Pasaje Topacio N° 2570, La Serena, quien señala que la denuncia hecha por el Sernac no es efectiva, ya que el día de los hechos al local, que se le acusa, sobre la infracción se encontraba cerrado, de hecho esa fecha estaban entregando el local, ya no se vendían pasaje a las persona, ya que la empresa cerró temporalmente y a la fecha de 04 de Enero de 2016, recién abrieron nuevamente. Además la notificación llegó al domicilio del representante

legal con fecha de la declaración, ya que en el terminal las oficinas estaban cerradas. Sobre el punto sobre los audífonos, afirma que el bus, cuenta con sistema de parlante de cabina y en los asientos de pasajeros, con lo cual no es necesario sistema de audífonos de pasajeros. Agrega que el tema de las tarifas ya no habían salidas o posturas de buses, ya se mantenía la oficina hasta que se terminaran los contratos y se entregaran las oficinas en el Terminal de buses y dar aviso a la gente del cierre de la oficina.

3.- A fs. 21 y siguientes rola Acta de comparendo, con la asistencia de la parte denunciante de Servicio Nacional del Consumidor representado por la habilitada de derecho doña Claudia Santa María Guzmán y de la parte denunciada de Buses BRC, representada por su administrador don Carlos Alejandro Fuentes Ahumada y doña Dominique Madison Varas Pasten.

La parte denunciante del Servicio Nacional del Consumidor ratificó la denuncia infraccional de fecha 28 de Octubre de 2014.

La parte denunciada, contesto ratificando lo declarado por doña Dominique Varas Pastén, en la audiencia indagatoria de fs. 19, quien al momento de la fiscalización era vendedora y encargada de oficina, afirmando que es efectivo que la oficina no exhibía carteles o pizarras que anunciaran el valor de los precios de los pasajes, porque no estaba operativa, porque se estaba cerrando por motivos de fuerza mayor, relativos a las finanzas de la empresa, dando cuenta de ello el día 01 de Abril de 2014 a la administración del terminal Rodoviario indicando que a partir del 01 de Mayo de 2014 entregaban la oficina. Respecto a que no había salidas señala que la empresa no estaba operativa, no tenía cartola de recorrido de la Secretaría de Transportes y la encargada Dominique Varas Pastén se encontraba en el retiro de bienes muebles.

Prueba documental

La parte denunciante ratifica documentación rolante a fs. 4 a fs. 5, que corresponde al Acta de Ministro de Fe, de fecha 02 de Mayo de 2014 y A fs. 6 anexo fotográfico de Acta de Ministro de Fe, de la misma fecha, 02 de Mayo de 2014.- y Acompañó a modo de jurisprudencia, a fs. 23 a fs. 40 cinco copias de sentencias que fueron dictadas por el Primer Juzgado de Policía Local de La Serena, referente a otras empresas denunciadas, Buses Libac, rol N° 3250-13; Buses Romani, rol 3249-13; Buses Expreso Norte, rol N° 3251-13; Transportes Vía Elqui, rol N° 12945-13 y Transportes Serena Mar, rol N° 12944-13.-

La parte denunciada y demandada civil acompañó a fs. 41 Carta emanada de BRC a Inmobiliaria ATB S.A., terminal de Buses, que informa la entrega de la oficina A-12; A fs. 42 Certificado emitido por don Mario Galleguillos Donoso, gerente general del terminal de buses de La Serena, certificando la efectividad del término de contrato, entregando la oficina y reincorporando a la misma, con fecha 04 de Enero de 2016; A fs. 43 ficha técnica de Bus Marco Polo, correspondiente a los parlantes del bus indicando que cuenta con sistema de audio para instalar películas o escuchar música.

4.- A fs. 44 la parte denunciada objeta la documentación acompañada por el Servicio Nacional del Consumidor, respecto del acta de ministro de Fe y anexo fotográfico de fecha 02 de Mayo de 2016 los objeta y observa por que no acreditan la efectividad ni la veracidad de la denuncia. Respecto de la Jurisprudencia acompañada los objeta y observa en virtud del efecto relativo de las sentencias.-

5.- A fs. 49 el Servicio Nacional del Consumidor evacuó el traslado conferido a fs. 46, señalando en que la objeción planteada carece de fundamento legal, porque no contiene cita a norma legal que sirva de fundamento legal de la objeción alegada. Señala además que la objeción carece de fundamento de hecho.

EN CUANTO A LO INFRACCIONAL

PRIMERO: Que con el mérito de la denuncia de a fs. 1 a fs. 3 de autos, mediante la cual se dio cuenta de haberse vulnerado la Ley 19.496, acción deducida por el Servicio Nacional del Consumidor representada por su Directora Regional doña Lorena Araya Troncoso, declarando las circunstancias ya descritas en estos autos; declaración indagatoria de don Rodrigo Santander Martin y de doña Dominique Madinson Varas; comparendo de estilo instancia en que la parte denunciante ratifica la denuncia, acompañando probanza documental e instrumental, respecto de los cuales, este Tribunal ya se pronunció en los considerando 2 precedentes.

SEGUNDO: Que a fs. 44 la parte denunciada objetó la documentación acompañada por el Servicio Nacional del Consumidor, respecto del acta de ministro de Fe y anexo fotográfico de fecha 02 de Mayo de 2016, por que no acreditan la efectividad ni la veracidad de la denuncia. Y Objetó la Jurisprudencia acompañada fundada en el efecto relativo de las sentencias. Que el Servicio Nacional del consumidor a fs. 49, al evacuar al traslado conferido señaló que la objeción carece de fundamento legal y de hecho. El Tribunal pronunciándose viene en **rechazar** la objeción documental por no existir el fundamento legal de la misma, al no señalarse el artículo que ampara dicha objeción,

como asimismo por los fundamentos esgrimidos por la parte denunciada, ya que estos tienen relación con su apreciación de la prueba respecto de los hechos denunciados y no con la de legitimidad, de los mismos, como medio de prueba. Respecto al valor probatorio que este Tribunal asigna al acta de fs. 4 a fs. 5 y el Set de fotografías que lo complementan a fs. 6, proviene del artículo 57 de la Ley N° 19.496 que señala que el Servicio Nacional del Consumidor es un organismo público funcionalmente descentralizado y desconcentrado territorialmente en todas las regiones del país. Que en virtud de este precepto, en cada región del país, este Servicio encuentra su representación en través de las Direcciones Regionales, y en conformidad a la Resolución 197 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo del 12 de febrero del 2014, las facultades del Director Nacional, son delegadas en los Directores Regionales. Asimismo, según lo dispone el artículo 59 BIS, los Directores Regionales tendrán la calidad de ministro de fe, así lo determina la Resolución 16 Exenta del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo de fecha 11 de febrero del año 2013.

TERCERO; De los antecedentes acompañados, ponderados conforme al principio de sana crítica prescrito en el artículo 14 de la Ley N° 18.287 es posible determinar que el Servicio Nacional del Consumidor a través de su Directora Regional, doña Lorena Araya Troncoso, en ejercicio de la facultad del artículo 59 bis, verificó mediante visita al local de "Buses BRC", cuyo nombre de fantasía el día 02 de Mayo de 2014, certificando que la denunciada *"No anunciaba las tarifas mediante carteles o pizarras visibles; No informaba los horarios de llegada de los servicios que ofrece, mediante carteles o pizarras visibles; No mantenía a disposición del Público consumidor audífonos para el caso de que el vehículo contenga radios, tocacasetes o videograbadoras"*. Que, mediante la prueba documental acompañada en autos, por la parte denunciante del Servicio Nacional Del Consumidor, como lo fue: El Acta de ministro de fe de fecha 02 de Mayo de 2014, acompañada a fs. 4 a fs. 5; El Anexo Fotográfico de fecha 26 de Noviembre de 2015, acompañada a fs. 6, se puede dar por acreditadas las infracciones denunciadas en autos en orden a que Buses BRC no anunciaba las tarifas y los horarios de llegada de los servicios mediante carteles o pizarras visibles no dando a conocer al público en la forma veraz y oportuna lo ofrecido, como asimismo que el bus no dispone de audífonos a disposición de los pasajeros en el caso que el vehículo contenga radiocasetes, televisores o video grabadores. Que los documentos acompañados por la parte denunciada a fs. 41 y fs.

42, consistente en carta emanada de BRC a Inmobiliaria ATB S.A., Terminal de Buses, y Certificado emitido por don Mario Galleguillos Donoso, gerente general del terminal de buses de La Serena, no desvirtúan de manera alguna el hecho de que el día 02 de mayo de 2014, al ser fiscalizada la denunciada seguía prestando servicios, al no acompañarse medio de prueba respecto de que la denunciada no estaba operativa y no tenía cartola de recorrido de la Secretaría de Transportes. Se puede concluir en las fotografías del acta de ministro de fe de fecha 02 de Mayo de 2014 rolante a fs. 6, que las oficinas se encontraban cerradas sin ninguna señal del cierre y del cese en la prestación de servicios al momento de la fiscalización, se encontraban los letreros informativos que se observan en las fotografías de fs. 6 correspondiente a la salidas diarias desde la ciudad de La Serena a la Ciudad de Santiago, de lo anterior se desprende que la denunciada continuaba prestando servicios al momento de la fiscalización, al no ser retirada la información y otros antecedentes al público. Además, consta el acta de fs. 4 a fs. 5 que la Ministro de Fe fiscalizó que, los buses de la denunciada, contaran con audífonos para los usuarios y si los buses contaban con cinturón de seguridad. Respecto del Certificado emitido por don Mario Galleguillos Donoso, gerente general del terminal de buses de La Serena, no se le puede atribuir valor probatorio, debido a que no se acompaña documento que avale tal certificación, al no gozar el señor Galleguillos Donoso de la calidad de Ministro de fe, como asimismo en relación de la Carta emanada de BRC a Inmobiliaria ATB S.A., Terminal de Buses, tampoco se le puede atribuir valor probatorio debido a que no se acompaña documento alguno que acredite la entrega del local ocupado por la denunciada a la inmobiliaria aludida, en la fecha señalada en el documento. En lo referido al documento de fs. 43 a fs. 44 se puede apreciar que el bus cuenta con sistema de parlantes, pero nada señala respecto si tiene el dispositivo de entrada de audífonos en conformidad al artículo 66 del D.S. N° 2012 del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones.

CUARTO; Que en virtud de lo dispuesto por el artículo 23 de la Ley del Consumidor establece en lo pertinente: "Comete infracción a las disposiciones de la presente ley, el proveedor que, en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, *causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad*, pesos o medida del respectivo bien o servicio...". Que de lo expuesto en la norma precitada, es posible

concluir que los prestadores **BUSES BRC**, para estos efectos por doña **DOMINIQUE VARAS PASTEN**.- , el día 02 de mayo de 2014 no anunciaba las tarifas mediante carteles o pizarras visibles, no informaba los horarios de llegada de los servicios que ofrece, mediante carteles o pizarras visibles, no mantenía a disposición del Público consumidor audífonos para el caso de que el vehículo contenga radios, tocacasetes o videograbadoras infringiendo con ello lo dispuesto en los artículos 1, 3 letras b, 23 y 50 y demás pertinentes de la Ley 19.496 y Artículos 59 y 66 del DS. N° 212 del Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones, debiendo ser sancionado por estas infracciones tenidas por acreditadas.

Y VISTOS, además lo dispuesto por los artículos 1 y siguientes de la Ley 18.287, 14 del mismo texto legal; 1, 3 letras b, 23 y 50 y demás pertinentes de la Ley 19.496 y Artículos 59 y 66 del DS. N° 212 del Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones

RESUELVO:

a.- Que se **CONDENA** de la denuncia de fs. 3 a 6 de autos a **BUSES BRC**, para estos efectos por doña **DOMINIQUE VARAS PASTEN**, ya individualizados en autos al pago de una multa de \$ **125.403-** (equivalente a 3 UTM) a beneficio municipal, como autor de las infracciones a los Arts. 1, 3 letras b, 23 y 50 y demás pertinentes de la Ley 19.496 y Artículos 59 y 66 del DS. N° 212 del Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones. Si no pagare la multa impuesta dentro del término legal, sufrirá por vía de sustitución y apremio **15** días de reclusión diurna.

Anótese, notifíquese, archívese en su oportunidad y regístrese en el Libro de Reincidentes.

Rol N° 10.852-14



Dictada por doña **XIMENA HIDALGO ESKUCHE**, Abogado, Juez Subrogante. Autoriza doña **SYLVIA AGUIRRE ARDILES**, Secretaria Subrogante.

La Serena, 05 de octubre 2014
siendo las 15:33 hrs.
notifíque por cédula sustitución de autos.

