SETENTA y SIETE 77

ROL: N° 5624-2016/NGC

Talca, a diecinueve de enero de dos mil diecisiete.

VISTO:

Que, a fojas 30 y siguientes rola denuncia infraccional deducida por la abogada doña **MARÍA LORETO ZURITA RAMÍREZ** en representación del Servicio Nacional del Consumidor, en adelante SERNAC, en contra de **CÓNDOR BUS LTDA.**, cuyo nombre de fantasía corresponde a "CONDOR BUS", representada para estos efectos por doña **MARLENE VILLALOBOS MUÑOZ**, Rut 10.839.206-1, Agente de Local Cóndor Bus, de conformidad a lo dispuesto en el inciso tercero del artículo 50 C en relación con el artículo 50 D, ambos de la LPC, todos domiciliados para estos efectos en calle 2 Sur N° 1920 Oficina N° 13 Terminal de Buses Lorenzo Varoli, comuna de Talca, Región del Maule, por incurrir en infracción a los artículos 3 letra b) y 23 de la Ley N° 19.496, en relación con los artículos 59 y 70 del Decreto Supremo N° 212 del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones.

Que, en lo fáctico la denunciante expuso que, en cumplimiento del mandato legal consagrado en el inciso primero y siguientes del artículo 58 de la LPC, SERNAC – a través de su ministro de fe don **ESTEBAN PÉREZ BURGOS**- con fecha 30 de agosto de 2016 concurrió a las dependencias de las denunciada (2 Sur N° 1920 Oficina N° 13 Terminal de Buses Lorenzo Varoli, comuna de Talca, Región del Maule) "*con la finalidad de verificar el cumplimiento del deber de información dirigido al consumidor del transporte de pasajeros*".

Agrega que en aquel lugar se presentó ante la Agente del local Cóndor Bus doña **MARLENE VILLALOBOS MUÑOZ**, y procedió, en las mismas dependencias de la denunciada, a certificar los siguientes hechos:

- **Bus no informa hora de llegada a último destino.**
- **La Oficina de Ventas de Pasajes no informa la posibilidad de la declaración de especies a través de un aviso en la misma oficina, y los formularios de declaración de especie que tiene están a nombre de la empresa Tur Bus y no de Condor Bus.**

Seguidamente, letrada Sra. ZURITA RAMÍREZ señala:
"*En consecuencia y en consideración a que los hechos certificados por el citado Ministro de Fe, es evidente la conclusión revelada por el acta y sus antecedentes, en relación a que la denunciada, esta:*

***1) No anuncia los horarios de llegada** 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 mantiene a disposición del público** consumidor, los formularios de declaración de especies a nombre de la empresa Cóndor Bus (tiene uno de la empresa Tur Bus), y no informa mediante avisos en las oficinas de ventas de pasajes esta posibilidad, en la forma impuesta por 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.*

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, procedemos a poner los antecedentes del caso en conocimiento de SS., para su resolución".

TERCER JUZGADO POLICIA LOCAL TALCA
La presente es copia fiel de su original
TALCA 22 de MAR. 2017 de

SETENTA y SIETE 77

ROL: N° 5624-2016/NGC

Talca, a diecinueve de enero de dos mil diecisiete.

VISTO:

Que, a fojas 30 y siguientes rola denuncia infraccional deducida por la abogada doña **MARÍA LORETO ZURITA RAMÍREZ** en representación del Servicio Nacional del Consumidor, en adelante SERNAC, en contra de **CÓNDOR BUS LTDA.**, cuyo nombre de fantasía corresponde a "CONDOR BUS", representada para estos efectos por doña **MARLENE VILLALOBOS MUÑOZ**, Rut 10.839.206-1, Agente de Local Cóndor Bus, de conformidad a lo dispuesto en el inciso tercero del artículo 50 C en relación con el artículo 50 D, ambos de la LPC, todos domiciliados para estos efectos en calle 2 Sur N° 1920 Oficina N° 13 Terminal de Buses Lorenzo Varoli, comuna de Talca, Región del Maule, por incurrir en infracción a los artículos 3 letra b) y 23 de la Ley N° 19.496, en relación con los artículos 59 y 70 del Decreto Supremo N° 212 del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones.

Que, en lo fáctico la denunciante expuso que, en cumplimiento del mandato legal consagrado en el inciso primero y siguientes del artículo 58 de la LPC, SERNAC – a través de su ministro de fe don **ESTEBAN PÉREZ BURGOS**- con fecha 30 de agosto de 2016 concurrió a las dependencias de las denunciada (2 Sur N° 1920 Oficina N° 13 Terminal de Buses Lorenzo Varoli, comuna de Talca, Región del Maule) *"con la finalidad de verificar el cumplimiento del deber de información dirigido al consumidor del transporte de pasajeros"*.

Agrega que en aquel lugar se presentó ante la Agente del local Cóndor Bus doña **MARLENE VILLALOBOS MUÑOZ**, y procedió, en las mismas dependencias de la denunciada, a certificar los siguientes hechos:

- **Bus no informa hora de llegada a último destino.**
- **La Oficina de Ventas de Pasajes no informa la posibilidad de la declaración de especies a través de un aviso en la misma oficina, y los formularios de declaración de especie que tiene están a nombre de la empresa Tur Bus y no de Condor Bus.**

Seguidamente, letrada Sra. ZURITA RAMÍREZ señala:
"En consecuencia y en consideración a que los hechos certificados por el citado Ministro de Fe, es evidente la conclusión revelada por el acta y sus antecedentes, en relación a que la denunciada, esta:

***1) No anuncia los horarios de llegada** 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 mantiene a disposición del público** consumidor, los formularios de declaración de especies a nombre de la empresa Cóndor Bus (tiene uno de la empresa Tur Bus), y no informa mediante avisos en las oficinas de ventas de pasajes esta posibilidad, en la forma impuesta por 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.*

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, procedemos a poner los antecedentes del caso en conocimiento de SS., para su resolución".

TERCER JUZGADO POLICIA LOCAL TALCA
La presente es copia fiel de su original
TALCA, 22 MAR. 2017 de

SETENTA y OCHO 78

En cuanto al derecho, SERNAC sostiene 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 Transportes y Telecomunicaciones.* Disposiciones que son transcritas en el libelo de denuncia.

Asimismo, señala 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 llegada, informar la posibilidad de declaración de especies e incumplimiento de su obligación de mantener a disposición del público consumidor los formularios de declaración de especies*".

En el mismo sentido argumenta que "*la conducta constituida por el incumplimiento a su deber de información ha transgredido el derecho, básico e irrenunciable (artículos 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, sostiene que "*la denunciada en la calidad de proveedor profesional que invisten en el servicio de transporte 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*".

Seguidamente, recalca la obligatoriedad de informar los horarios de partida y llegada conforme lo dispone el artículo 59 del DS. N° 212 del Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones.

Por otro lado señala "*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 comento, 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 llegada, 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 respectos, permite satisfacer el objetivo que el legislador ha previsto, al ordenar lo pertinente en la especie*".

Seguidamente, alude a la importancia de las normas contenidas en la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores para la transparencia del mercado y hace presente el rol, que en dicho sentido, la ley le asigna a los Tribunales de justicia.

La sanción solicitada por la parte denunciante, en virtud de las infracciones que habría cometido la denunciada, asciende -por cada una de las infracciones- al máximo de las multas contempladas en el artículo 24 de la Ley N° 19.496, vale decir:

"*Infracción artículo 3 b)* : 50 *UTM*

TERCER JUZGADO POLICIA LOCAL TALCA
La presente es copia fiel de su original
TALCA, 22 MAR. 2017 de

TERCER JUZGADO DE POLICIA LOCAL TALCA

Infracción artículo 23 : 50 UTM"
Lo anterior es solicitado "con expresa condena en costas".

En cuanto a la naturaleza de las normas infringidas, la denunciante hace presente que las normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores son de responsabilidad objetiva y que, por tanto, no es necesario probar el dolo ni la culpa en la conducta del infractor para acreditar la respectiva infracción, sino que solo basta el hecho constitutivo de ella. En el mismo orden de consideraciones 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 a 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, que incluye dentro de los criterios de determinación del quantum infraccional, precisamente '...los parámetros objetivos que definan el deber de profesionalidad del proveedor(...)' "*.

Junto a lo anterior, la denunciante reflexiona sobre la asimetría de información existente en una relación de consumo -a favor del proveedor- producto del conocimiento que éste requiere para desarrollar un giro comercial determinado, lo que le impone un deber de cuidado propio de la actividad onerosa.

Continuando con sus argumentaciones, SERNAC señala que la acción infraccional que contempla la LPC es de orden público, irrenunciable y que incluso puede ser perseguida de oficio por el Tribunal. Sostiene además que esta judicatura tiene la competencia exclusiva y excluyente para el conocimiento y resolución de la denuncia, dado que así lo dispone la ley.

La denunciante culmina sus razonamientos pronunciándose sobre la facultad que le asiste al Servicio Nacional del Consumidor para nombrar Ministros de Fe, invocando al efecto lo dispuesto en el artículo 59 bis de la Ley N° 19.496.

A fojas 40 el Tribunal tuvo por interpuesta la denuncia infraccional y citó a las partes a comparendo de contestación, conciliación y prueba, para el 15 de noviembre de 2016, a las 09:00 horas.

A fojas 45 SERNAC solicitó nuevo día y hora para la realización de comparendo de contestación, conciliación y prueba, atendido que no constaba en autos que se hubiera notificado a la denunciada en tiempo y forma.

A fojas 46 el Tribunal, proveyendo la presentación de fojas 45, acogió lo solicitado por SERNAC, suspendiendo la audiencia decretada para el 15 de noviembre de 2016, a las 09:00 horas, fijando como nuevo día y hora para su celebración el día 29 de noviembre de 2016, a las 09:00 horas.

A fojas 48 la señora Secretaria del Tribunal certificó que con fecha 29 de noviembre de 2016, a la hora señalada en autos, se llamó por tres veces consecutivas a la denunciante (SERNAC) a la audiencia fijada por el Tribunal y está no compareció.

TERCER JUZGADO POLICIA LOCAL TALCA
presente es copia fiel de su original
TALCA, 22 MAR 2017 de

OCHENTA 80

A fojas 49 SERNAC solicitó nuevo día y hora para la realización de comparendo de contestación, conciliación y prueba, atendido que no constaba en autos que se hubiera notificado a la denunciada en tiempo y forma.

A fojas 50 el Tribunal, proveyendo la presentación de fojas 49, acogió lo solicitado por SERNAC, fijando como nuevo día y hora para la celebración del comparendo de contestación, conciliación y prueba el día 19 de diciembre de 2016, a las 15:00 horas.

A fojas 51 rola estampado receptorial dando cuenta de notificación de la parte denunciada.

A fojas 65 y siguientes rola audiencia de contestación, conciliación y prueba, realizada con la comparecencia de **SERNAC** representado por la abogada doña **MARÍA LORETO ZURITA RAMÍREZ** y la comparecencia dela parte denunciada **"CÓNDOR BUS LTDA"**, representada por doña **MARLENE DEL CARMEN VILLALOBOS MUÑOZ**, quien comparece en su calidad de encargada de local de la denunciada.

La parte denunciante ratificó íntegramente su denuncia infraccional, acción que fue contestada por la parte denunciada en los siguientes términos:

"*1.- Nosotros como empresa señalamos los destinos, pero que yo sepa no sé si esta empresa y las demás empresas tienen esa información. Solo informamos los horarios de salida. No los horarios de llegada al destino final. Eso lo informa la pantalla, cuando vendemos los boletos, y esa información se le entrega al cliente en la oficina, detallando día de salida y llegada, y hora de salida y llegada.*

2.- Respecto a la información de existencia y disponibilidad de formulario de declaración de especies, debo manifestar que no se le informa al público consumidor mediante un aviso. Solo está disponible en la oficina de venta de pasajes un formulario de declaración de especies, pero a nombre de TUR BUS y no CÓNDOR BUS. Eso se debe a que ambas empresas son un Holding".

Dando prosecución al comparendo, el Tribunal tuvo por contestada la denuncia infraccional y, seguidamente, llamó a las partes a conciliación la que no se produjo. Se recibió la causa a prueba, rindiéndose la que rola en autos y, en mérito de lo obrado, el Tribunal puso fin al comparendo.

A fojas 68 y siguientes la abogada de SERNAC doña MARÍA LORETO ZURITA RAMÍREZ hace presente una serie de consideraciones respecto de los hechos ventilados en la presente causa y las probanzas rendidas. Asimismo la letrada solicitó que se certificase que no existían diligencias pendientes en los autos.

A fojas 72 el Tribunal tuvo presente las consideraciones formuladas por SERNAC a fojas 68, y ordenó que se certificase lo que correspondiese.

A fojas 73 la Sra. Secretaria del Tribunal certificó que no existían diligencias pendientes en los autos.

A fojas 74 quedaron los autos para fallo.

TERCER JUZGADO POLICIA LOCAL TALCA
Lo presente es copia fiel de su original
22 MAR. 2017
TALCA, ____ de ____ de ____

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

PRIMERO. Que, la denuncia infraccional que fue impetrada en este Tribunal, versa sobre infracción a la Ley N° 19.496, o Ley del Consumidor, siendo dicha acción presentada en tiempo y forma.

SEGUNDO. Que, la parte denunciante, rindió prueba documental, **no objetada**, rolante a fojas 1 a 29 y fojas 52 a 55 consistente en: **1)** Resolución afecta N° 405/125/2016 de 19 de febrero de 2016 que prorroga la contrata de la abogada doña **MARÍA LORETO ZURITA RAMÍREZ** en SERNAC hasta el 31 de diciembre de 2016; **2)** Resolución Exenta N° 0262 de 10 de marzo de 2016 "*la cual delega en los funcionarios que ejerzan el cargo de abogado/a Regional del Servicio Nacional del Consumidor, la facultad de firmar por orden del Director Nacional, las denuncias que se interpongan, en mérito de Actas de Ministro de Fe del Servicio Nacional del Consumidor, ante los tribunales competentes y toda otra presentación o gestión judicial en representación del servicio*"; **3)** Resolución Exenta N° 0111 de 03 de febrero de 2016 que "*delega facultades que indica en los/las Abogados/as del servicio Nacional del consumidor*"; **4)** Acta de Ministro de Fe suscrita por don Esteban Pérez Burgos, de 30 de agosto de 2016; **5)** Anexo fotográfico de visita de Ministro de Fe, de 30 de agosto de 2016; **6)** Copia simple de constancia de visita de Ministro de Fe de SERNAC de 30 de agosto de 2016, suscrita por don Esteban Pérez Burgos y firmada por la Agente de Local de Cóndor Bus; **7)** Copia simple Resolución Exenta N° 016 de 14 de enero de 2013 que establece los cargos y empleos que investirán el carácter de Ministro de Fe del Servicio Nacional del Consumidor; **8)** Copia simple Resolución Afecta N° 088 de 12 de agosto de 2015, que nombra a don Esteban Pérez Burgos, como Director Regional de VII Región del Maule del Servicio Nacional del Consumidor; **9)** Copia simple de fallo en causa Rol 6101-2014/NRB del Tercer Juzgado de Policía Local de Talca y Copia simple de fallo en causa Rol 24-2015/civil de la Iltma. Corte de Apelaciones de Talca.

TERCERO. Que, además de la prueba documental, la parte denunciante produjo la testimonial rolante a fojas 66 y siguiente de autos, consistente en la declaración del testigo, **no tachado**, don **ESTEBAN ALBERTO PÉREZ BURGOS**, Cédula Nacional de Identidad N° 9.172.946-6, quien previamente juramentado, expuso:

"*El día 30 de agosto del presente año a las 12:40 horas, me presenté en el Terminal Lorenzo Varoli, en la oficina N° 13 de la empresa de transporte de pasajeros Cóndor Bus, cuya dirección se registra en Dos Sur N° 1920, de Talca. Conversé con la señorita o señora Marlen Villalobos a quien le presenté mi credencial de Ministro de Fe del SERNAC y le expliqué los objetivos de mi visita. Le entregué una constancia escrita de mi visita y le informé que se procedería a levantar un acta, a tomar fotografías, y que ella podría ser citada a declarar a un Tribunal. Se encontró que el bus P.P.U. FT FV 89, no indicaba la hora de llegada a su destino en el trayecto Santiago-Temuco y que la oficina de venta de pasajes no tenía el aviso para que los pasajeros puedan solicitar un formulario de declaración de especies cuando su equipaje supera las 5 UTM*".

Siendo repreguntado, se le interroga en orden a si el acta que levantó y las fotografías que señala en su declaración, son las que rolan de fojas 14 a 23 inclusive y si es su firma la que está estampada a fojas 16 y a fojas 23 (exhibiéndosele el documento señalado). Dando respuesta a dicha pregunta el testigo señaló: "*Efectivamente es el acta que levanté y las fotografías a que hago*

JUZGADO DE POLICIA LOCAL TALCA
TERCER JUZGADO POLICIA LOCAL TALCA
El presente es copia fiel de su original
22 MAR. 2017
TALCA, ____ de ____ de ____

referencia en mi declaración. En ellas está registrada mi firma a fojas 16 y 23 de autos". El testigo no fue contrainterrogado por la parte denunciada.

CUARTO. Que, la parte denunciada "CÓNDOR BUS LTDA." no rindió prueba de ningún tipo en esta causa.

QUINTO. Que, ponderados conjunta y armónicamente los antecedentes y la prueba rendida en autos, conforme lo dispuesto en el artículo 14 de la Ley N° 18.287, y a la luz de la normativa legal vigente, este sentenciador tendrá por acreditado el siguiente hecho constitutivo de infracción (a la fecha en que se constituyó el Ministro de Fe de SERNAC en dependencias de la denunciada)

- **"La Oficina de Ventas de Pasajes no informa la posibilidad de la declaración de especies a través de un aviso en la misma oficina, y los formularios de declaración de especies que tiene están a nombre de la empresa Tur Bus y no de Cóndor Bus".**

SEXTO. Que, la omisión de la denunciada relativa a la inexistencia en la oficina de venta de pasajes de aviso que dé cuenta de la posibilidad de declarar especies, es constitutiva de infracción al artículo 70 del D.S. N° 212 del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, de 1992, en relación al artículo 3 letra B) de la Ley N° 19.496, que disponen:

D.S. N° 212 del Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones, de 1992:

Artículo 70: "*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 en las parrillas portaequipajes interiores.*

Cuando un pasajero lo desee podrá hacer declaración escrita a la empresa de las especies que transporte o remita. Esto será obligatorio cuando, a juicio del pasajero o remitente, el valor de los objetos exceda de 5 Unidades Tributarias Mensuales. Al efecto, las empresas pondrán a disposición del público en sus terminales los formularios adecuados para hacer la declaración y podrán verificar la autenticidad de ellas.

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".

Artículo 3 de la Ley N° 19.496 que Establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores: "*Son derechos y deberes básicos del consumidor:*

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*".

SÉPTIMO. Que, respecto al otro hecho denunciado por SERNAC consistente en que los formularios de declaración de especies que tiene Cóndor Bus Ltda. están a nombre de la empresa "Tur Bus", el Tribunal considera que dicha circunstancia también es constitutiva de infracción a la Ley N° 19.496, específicamente al artículo 3 letra b) de dicho cuerpo normativo, ello por cuanto, con la referida práctica, la denunciada no hace otra cosa que generar confusión en los

JUZGADO DE POLICIA LOCAL TALCA. Presente es copia fiel de su original. 22 MAR. 2017 de TALCA, de

consumidores, sembrando incertidumbre respecto a cuál de las dos empresas es la que asumirá la responsabilidad en caso de extravío, deterioro, pérdida u otras eventualidades relativas equipaje, vulnerando de esa forma la denunciada, el derecho que le asiste a los consumidores de acceder a una información veraz y oportuna respecto a un asunto tan relevante como lo es declaración de especies.

OCTAVO. Que, si bien la denunciada –al contestar la denuncia- señaló que en el formulario de declaración de especies figura la empresa Tur Bus debido a que ambas empresas (Tur Bus y Cóndor Bus) "*son un Holding*", lo cierto es que, para el Tribunal, ello no es excusa suficiente para justificar la mala praxis de la denunciada, máxime cuando esta ni siquiera acompañó a los autos prueba alguna tendiente a acreditar sus dichos.

NOVENO. Que, las normas de la Ley del Consumidor N° 19.496 deben ser entendidas en relación y concordancia con cualquier otra disposición legal o reglamentaria que de alguna forma incida en el cumplimento y respeto de los derechos de los consumidores, tal como sucede en la especie, pues si los consumidores no tienen acceso a los avisos a los que alude el artículo 70 del D.S. N° 212 del Ministerio de Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones, se produce, como lógica consecuencia, una vulneración a su derecho a la información contemplado en el artículo 3 b) de la Ley N° 19.496.

DÉCIMO. Que, sin embargo, el Tribunal no advierte que exista una vulneración al artículo 23 de la referida ley en los términos señalados por SERNAC, toda vez que no se encuentra acreditado en autos que la denunciada haya causado menoscabo a algún consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida, del respectivo servicio.

DÉCIMO PRIMERO. Que, para tener por acreditados los hechos constitutivos de la infracción, el Tribunal tuvo en consideración lo consignado por el Ministro de fe de SERNAC en su acta respectiva (incorporada como medio de prueba a los autos), teniendo presente al respecto lo dispuesto en el inciso 4° del artículo 59 bis de la Ley N° 19.496, que preceptúa: "*Los hechos establecido por dicho ministro de fe constituirán presunción legal, en cualquiera de los procedimientos contemplados en el Título IV de esta ley*".

DÉCIMO SEGUNDO. Que, en consecuencia, corresponderá al proveedor denunciado la carga de desvirtuar lo consignado en el acta del Ministro de Fe de SERNAC, lo que no ha ocurrido en la especie, pues ha sido la propia parte denunciada la que, al formular sus descargos, reconoció los hechos constitutivos de la infracciones, esto es: **1)** La falta de aviso, en la oficina de Ventas de Pasajes, respecto a la posibilidad de la declaración de especies; **2)** La mantención de formularios de declaración de especies a nombre de una empresa distinta a la denunciada.

DÉCIMO TERCERO. Que, en razón de lo expuesto, corresponde acoger la denuncia infraccional respecto de los hechos consistentes en **"La Oficina de Ventas de Pasajes no informa la posibilidad de la declaración de especies a través de un aviso en la misma oficina, y los formularios de declaración de especies que tiene están a nombre de la empresa Tur Bus y no de Cóndor Bus".**, sancionándose a la parte denunciada de la forma que se especificará en la parte resolutiva de la presente sentencia.

TERCER JUZGADO POLICIA LOCAL TALCA
La presente es copia fiel de su original
27 MAR. 2017
TALCA, ___ de ___ de ___
TERCER JUZGADO DE POLICIA LOCAL TALCA

DÉCIMO CUARTO. Que, sin embargo, se rechazará la denuncia en lo concerniente a que el "**Bus no informa hora de llegada a último destino**", habida consideración que el **artículo 59** del D.S. N° 212 del Ministerio de Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones, de 1992 (que obliga a las empresas que efectúen servicios interurbanos de pasajeros a entregar información relativa a los horarios del servicio), **no exige que el horario de llegada al último destino se exhiba en el vehículo.** En efecto, la norma en comento ordena que "*en los vehículos con que se presten estos servicios se deberá colocar en el costado derecho del parabrisas (costado opuesto del conductor), un cartel que indique* ***el horario de partida y destino del servicio*** *(...)*". Dicho de otro modo, la norma solo exige que **en el vehículo** se informe –de la manera o formato que la propia disposición señala- el horario de partida del servicio y el lugar de destino de este, sin que sea necesario que en el vehículo se indique, además, el horario de llegada al lugar de destino.

DÉCIMO QUINTO. Que, a objeto de clarificar, aún más, lo preceptuado en la disposición en comento, a continuación se transcribe íntegramente su contenido:

Art. 59°: "*Las empresas que efectúen servicios interurbanos deberán anunciar a los usuarios las tarifas y los horarios de partida* ***y llegada*** *de los diversos servicios que ofrecen al público.*

Dicho anuncio se hará mediante carteles o pizarras colocadas en un lugar visible de ***las oficinas de venta de pasajes*** *y se expresarán en dígitos de las siguientes dimensiones mínimas: 2 cm de alto; 1,5 cm de ancho y 4mm de trazo.*

Asimismo, ***en los vehículos*** *con que se presten estos servicios se deberá colocar en el costado derecho del parabrisas (costado opuesto del conductor), un cartel que indique* ***el horario de partida y destino del servicio****, el que deberá ser visible para los usuarios desde el exterior del vehículo. Dicho letrero deberá mantenerse en el vehículo al menos hasta la hora de inicio del servicio.*

Además, en los servicios que consulten paradas entre las 23:30 y las 6:00 horas, deberá anunciarse al usuario el horario de pasada por las distintas ciudades atendidas y el lugar de parada en las mismas o en el cruce de acceso correspondiente, mediante un cartel o pizarra ubicado en cada oficina de venta de pasajes. Si los itinerarios no consultan paradas entre las horas señaladas, bastará con indicar en dicho cartel los lugares de parada en las distintas ciudades comprendidas entre el origen y el destino del recorrido".

DÉCIMO SEXTO. Que, queda claro entonces, que la que exigencia de anunciar a los usuarios los **horarios de llegada del servicio** rige, únicamente, respecto de las **oficinas de ventas de pasajes** (inciso 1° y 2° del citado artículo 59), razón por la cual no resulta procedente que SERNAC exija a la parte denunciada requisitos adicionales a los contemplados en la referida norma.

Por tanto, conforme a lo expuesto en los considerandos precedentes y teniendo además presente, lo dispuesto en el artículo, 3 letra b), 23, 24, 50 A, 58, 59 bis y demás pertinentes de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores; D.S. N° 212 del Ministerio de Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones, en especial sus artículos 59 y 70; y la Ley N° 18.287 sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local, en especial su artículo 14;

TERCER JUZGADO DE POLICIA LOCAL TALCA
La presente es copia fiel de su original
TALCA, 23 MAR. 2017 de

RESUELVO:

1) **HACER LUGAR** a la denuncia por infracción a la Ley N° 19.496 interpuesta por la abogada doña **MARÍA LORETO ZURITA RAMÍREZ** en representación del **SERVICO NACIONAL DEL CONSUMIDOR (SERNAC),** en contra **CÓNDOR BUS LTDA.**, nombre de fantasía **"CÓNDOR BUS"**, representada por doña **MARLENE VILLALOBOS MUÑOZ**, Rut 10.839.206-1, Agente de Local Cóndor Bus, y consecuencialmente, se condena a la denunciada al pago de una multa equivalente a **10 UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES** a beneficio fiscal, por infracción:
I) Al artículo 70 del D.S. N° 212/1992 del Ministerio de Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones, en relación al artículo 3 letra B) de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores respecto del hecho constatado por el Ministro de Fe de SERNAC, consistente en: **"La Oficina de Ventas de Pasajes no informa la posibilidad de la declaración de especies a través de un aviso en la misma oficina".**
II) Al artículo 3 letra B) de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores respecto del hecho constatado por el Ministro de Fe de SERNAC, consistente en: **"Los formularios de declaración de especies que tiene** (la denunciada) **están a nombre de la empresa Tur Bus y no de Cóndor Bus"**

   Si la denunciada no pagare la multa impuesta dentro del plazo legal, sufrirá su representante doña **MARLENE VILLALOBOS MUÑOZ** o quien corresponda, por vía de sustitución y apremio, **15 noches** de reclusión en el centro penitenciario de esta ciudad, para lo cual se despachará orden de arresto en su contra, de conformidad al artículo 23 de la Ley N° 18.287.

2) **NO CONDENAR** en costas a la denunciada por haber tenido motivo plausible para litigar.

3) Dese cumplimiento por la Sra. Secretaria del Tribunal, en su oportunidad, a lo dispuesto en el artículo 58 bis de la Ley N° 19.496.

Anótese, regístrese, notifíquese personalmente o por cédula y archívese en su oportunidad.

TERCER JUZGADO POLICIA LOCAL TALCA
La presente es copia fiel de su original
22 MAR. 2017 de
TERCER JUZGADO DE POLICIA LOCAL * TALCA *

Dictada por don **WALTER BARRAMUÑO URRA**, Juez Letrado Titular del Tercer Juzgado de Policía Local de Talca.

Autorizó doña **CARLA CARRERA MADRID**, Secretaria Letrada Titular.