CIENTO VEINTIOCHO 128

ROL: N° 5623-2016/NGC

Talca, a dieciséis de enero de dos mil diecisiete.

VISTO:

Que, a fojas 33 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 **SOCIEDAD COMERCIAL SAN CRISTOBAL LTDA.**, cuyo nombre de fantasía corresponde a "BUSES ALTAS CUMBRES", representada por doña **PAULA ANDREA TOLEDO ADASME**, Rut 12.519.620-9, Jefe de Ventas Buses Altas Cumbres, 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 entre 12 y 13 Oriente Oficina S/N 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 entre 12 y 13 Oriente Oficina S/N Terminal de Buses Lorenzo Varoli, Talca) "*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 Jefe de Ventas Buses Altas Cumbres doña **PAULA ANDREA TOLEDO ADASME**, 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.**
- **En vehículo no informa la posibilidad de la declaración de especies.**

Seguidamente, la letrada Sra. ZURITA RAMÍREZ expuso:

"*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 informa*** *mediante avisos en las oficinas de ventas de pasajes* ***la posibilidad de hacer de realizar declaración de especies****, 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.*

3) ***No informa*** *mediante aviso ubicado al interior del vehículo la posibilidad de hacer declaración de especies, en la forma impuesta por artículo 70 del Decreto Supremo N° 212 del Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones, en relación a los*

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

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".

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 Transporte 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 en la Oficina de Venta de Pasajes y en el vehículo*".

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 la importancia, que en dicho sentido, la ley le asigna a los Tribunales de justicia.

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

CIENTO TREINTA Y UNO 131

A fojas 53 la señora Secretaria del Tribunal certificó que se llamó por tres veces consecutivas a la denunciante (SERNAC) a la audiencia fijada en autos y está no compareció.

A fojas 54 SERNAC solicitó nuevo día y hora para la realización de comparendo de contestación, conciliación y prueba, atendido que no se había notificado a la denunciada.

A fojas 55 el Tribunal, proveyendo presentación de fojas 54, acogió la solicitud de SERNAC, fijando nuevo día y hora para la celebración de la audiencia de contestación, conciliación y prueba.

A fojas 56 rola estampado receptorial dando cuenta de notificación de la parte denunciada.

A fojas 111 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 de la parte denunciada "SOCIEDAD COMERCIAL SAN CRISTÓBAL LIMITADA" O "BUSES ALTAS CUMBRES", representada por su abogada doña SOLANGE CIFUENTES PADILLA, quien actúa en la causa en virtud de mandato judicial cuya copia autorizada rola a fojas 57 y siguiente.

La parte denunciante ratificó íntegramente su denuncia infraccional, acción que fue contestada por la parte denunciada –mediante minuta rolante a fojas 59 y siguientes-. En la referida minuta, la denunciada refiere lo siguiente:

<u>En primer lugar alega la falta de legitimación activa del Sernac y la incompetencia del Tribunal:</u>

Al respecto expone que conforme al artículo 89 y siguientes del D.S. N° 212 citado, el órgano competente para conocer las infracciones a dicho Decreto Supremo es el Secretario Regional de Transporte respectivo y no este Tribunal. Sostiene además que dicha norma tampoco confiere atribuciones a SERNAC para llevar adelante la denuncia, lo que, según su opinión, tampoco sería procedente hacerlo en este procedimiento ya que "*el procedimiento para la aplicación de sanciones es uno administrativo, que debe llevarse ante dicha autoridad y en donde no es parte SERNAC*".

Refrendando sus argumentos la denunciada hace presente "*que la denuncia de autos no dice relación con la calidad del servicio prestado ni nada de eso, dice relación con un eventual incumplimiento de normas contenidas en un Decreto Supremo del Ministerio de Transportes, materia que no es de conocimiento de SERNAC, ni tampoco de este Tribunal*".

Agrega que SERNAC se atribuye facultades que no tiene, violentando de esa forma la Constitución Política de la República, debiendo limitar su acción a aquellos ámbitos donde se le confiere competencia y no en otros. En el mismo sentido sostiene que "*De aceptarse esta denuncia, podríamos ver al SERNAC controlando locomoción colectiva con restricción, uso de vías exclusivas y otras materias que ciertamente no son de su competencia*".

Además de lo ya expresado, la denunciada alude al principio de especialidad, señalando que, en virtud de dicho principio, el D.S. N° 212 -por ser norma especial- debe aplicarse con preeminencia a otras normas de carácter general. Añade que "*la denuncia se refiere únicamente a infracciones contenidas en dicho decreto, las cuales deben ser conocidas por la autoridad competente, que es, como ya se dijo, el Secretario Regional Ministerial de Transportes*".

TERCER JUZGADO DE POLICIA LOCAL TALCA
La presente es copia fiel de su origina
TALCA, 23 JUN. 2017 de ____ de ____

CIENTO TREINTA y dos 132

ı subsidio de lo anterior, La denunciada, solicita el rechazo de la denuncia en virtud de los guientes fundamentos:

especto al hecho que los buses no informan la hora de llegada a destino:

l respecto señala que el reproche de SERNAC está errado, incurriendo dicho servicio en ı error jurídico por cuanto no existiría obligación legal ni reglamentaria, de indicar en los treros de los buses la hora de llegada al destino, cuestión que por lo demás -a su entender-) depende de la empresa que presta el servicio, puesto que las condiciones de la carretera ıeden intervenir en dicha circunstancia.

ı el mismo orden de consideraciones expone que: *"La denunciante se confunde, pues la orma del artículo 59 del D.S. 212 del Ministerio de Transportes contiene dos bligaciones, una referida a la instalación de letreros en las oficinas de venta de pasajes y otra a la instalación de letreros en los buses.*
a obligación que se debe cumplir en los buses, es indicar 'el horario de partida y destino el servicio', lo que se cumple a cabalidad en todos los buses de mi representada, todos enen letreros que así lo hacen, indican su horario de salida y el destino del bus, en dichos treros no se debe indicar la hora de llegada, eso deben hacerlo los letreros de las ficinas de venta de pasajes".

n razón de las consideraciones expuestas, la parte denunciada sostiene que debe chazarse la denuncia en ese aspecto. Seguidamente, y finalizando sus descargos respecto la infracción en comento, señala: "*esto no afecta tampoco a los consumidores, pues una mpresa de buses no garantiza, ni puede hacerlo, un horario de llegada del bus a destino, ues ello depende de circunstancias externas, lo que si se debe garantizar es el horario de alida del bus*".

especto a la inexistencia de avisos sobre la declaración de equipaje:

econoce como veraz lo consignado en la denuncia, exponiendo lo siguiente: "*Es efectivo S. lo señalado en la denuncia, por una omisión no advertida oportunamente, mi epresentada no tenía los letreros que informan de esta posibilidad.*
ebo eso si hacer presente que los formularios respectivos estaban a disposición del úblico, pero no los letreros que se ordenen para informar esta situación.
a denuncia es sesgada, pues si se hubiese hecho de forma objetiva, habría dejado onstancia de esta circunstancia.
ago presente a SS. que inmediatamente que fuera advertida mi representada de esta ituación, procedió a enmendar su falta y colocó los letreros indicados".

unto a lo precedentemente expuesto, la denunciada sostiene que "no existe infracción egligente a las normas citadas de la Ley del consumidor". Explica que –a su juicio- no an sido transgredidas las normas aludidas por la actora para fundar su denuncia, en este entido hace presente que "*la línea de Buses Altas Cumbres es reconocida en la omunidad por la calidad de su servicio, lo que la ha llevado en poco tiempo a ganarse un uen nombre y un merecido prestigio entre sus usuarios, mi representada pone a isposición del público buses nuevos, de dos pisos, con butacas más cómodas que las que rdinariamente se usan en los demás buses, existe servicio de WI-FI gratuito a bordo así omo también una servicio de Snac* **(sic)** *sin costo para el pasajero*".

Al hilo de lo anterior agrega que "*somos también la única línea de buses que ha habilitado una sala de espera en el rodoviario, arrendando un antiguo local de restaurant, convirtiéndolo en una confortable sala de espera, en donde nuestros pasajeros pueden*

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

tomar café y agua, y esperar seguros la llegada del bus.- En esta misma sala de espera hay un funcionario de nuestra empresa, que revisa los pasajes, e informa los pasajeros el horario de llegada del bus y el andén en donde este se instalará y presta colaboración y entrega de cualquier otras **(sic)** *información que sea requerida, nuestra empresa cumple más allá de lo que está obligada en su relación con el consumidor, y lo hace por decisión propia*".

Agrega que la denuncia los hace aparecer como una empresa incumplidora de la legislación del consumidor y despreocupada de aquellos, cuestión que no sería efectiva por cuanto serían los propios consumidores quienes, con su preferencia, los han llevado a ser líderes en la región en el transporte de pasajeros.

Reitera que, según su parecer, la denunciada no ha infringido el artículo 23 de la Ley N° 19.496 "*pues no hemos actuado con negligencia y tampoco causado menoscabo a ningún consumidor, en nuestro servicio no hay fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del servicio*".

Por otro lado, la parte denunciada señala que debe existir precisión en la imputación no pudiendo sancionarse por analogía, razón por la cual estima que la denuncia debe también rechazarse en lo concerniente a la falta de letreros con información relativa a la declaración de equipaje "*pues esta no constituye un infracción a la Ley del Consumidor*".

Por otro lado reconoce que podría existir una "falta" en lo relativo a los letreros informando de la posibilidad de declarar el equipaje, pero se vuelve a insistir en que ello no constituye infracción al artículo 23 de la Ley del consumidor, por cuanto no habría menoscabo, fallas ni deficiencias en el servicio.

En virtud de lo argumentos expuestos, la denunciada solicita el rechazo de la denuncia y, en subsidio, pide al Tribunal que en uso de las facultades del artículo 19 de la Ley N° 18.287, absolviendo a la denunciada de toda sanción o sólo amonestarla en su caso, o bien, hacer uso de la facultad que le confiere el artículo 20 del mismo cuerpo legal y dejar en suspenso la sanción por un plazo no superior a 6 meses. Al respecto hace presente que la denunciada "*no ha tenido jamás denuncias, ni menos sentencias que la condenen en sede infraccional por infringir la Ley del Consumidor*".

Dando prosecución al comparendo, el Tribunal tuvo por formulados los descargos y, seguidamente, llamó 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 118 y siguientes la abogada de SERNAC doña MARÍA LORETO ZURITA RAMÍREZ hace presente una serie de consideraciones respecto de los hechos y las probanzas rendidas, asimismo solicitó que se certificase que no existían diligencias pendientes en los autos.

A fojas 123 el Tribunal tuvo presente las consideraciones formuladas por SERNAC a fojas 118 y ss. y ordenó que se certificase lo que correspondiese.

A fojas 124 la Sra. Secretaria del Tribunal certificó que no existían diligencias pendientes en los autos.

A fojas 125 quedaron los autos para fallo.

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

CIENTO TREINTA Y CUATRO 134

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

A) **EN CUANTO A LA ALEGACIÓN DE FALTA DE LEGITIMACIÓN ACTIVA DEL SERNAC E INCOMPETENCIA DEL TRIBUNAL:**

PRIMERO. Que, en lo relativo a la falta de legitimación activa de SERNAC, ha de estarse a lo resuelto por la Iltma. Corte de Apelaciones de Talca en causa Rol 24-2015/civil, sentencia en la que el referido Tribunal de alzada respaldó las actuaciones realizadas por el Ministro de Fe de SERNAC, consignadas en el acta respectiva de dicho funcionario, en la que se denunciaba infracción artículo 66 inciso 1° del D.S. N° 212/92 cometida por "Buses Altas Cumbres".

Al respecto, la Corte señaló: "*Que se puede determinar en lo inmediato una primaria distinción entre ambas normas citadas, toda vez que la primera norma es ley (refiriéndose al artículo 59 bis de la ley N° 19.496) y la segunda es un reglamento (en referencia al artículo 87 del D.S. 212/92 del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones), debiendo estarse esta última, subordinada a la primera en toda su extensión normativa; que efectivamente el artículo 59 bis, citado, señala que los funcionarios nombrados para los efectos de actuar como ministros de fe, podrán certificar hechos relativos al cumplimiento de la normativa de la ley de protección al consumidor, y a su vez el artículo 58 faculta al Director Regional del servicio público aludido para realizar las denuncias por incumplimientos constatados por aquellos funcionarios, razonamiento que permite hacer prevalecer la ley por sobre una norma reguladora que emana de la administración*". (SEGUNDO CONSIDERANDO).

"*Que, los artículos 23 y 58 g) de la Ley N° 19.496 tienen el sentido y alcance jurídico suficiente para tener cobertura sobre hechos que constituyen infracción a los derechos del consumidor y, por otro lado, para que los funcionarios del Servicio Nacional del Consumidor puedan velar por el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias relacionadas con la protección de los derechos aludidos y hacerse parte en aquellas causas que comprometan los intereses generales de los consumidores*". (CUARTO CONSIDERANDO)

SEGUNDO. Que, por tanto, en virtud de lo expuesto en el precedente considerando, esta judicatura desestimará la alegación de falta de legitimación activa de SERNAC.

TERCERO. Que, asimismo, considerando que SERNAC tiene legitimación activa para deducir la denuncia de autos y teniendo presente lo dispuesto en el artículo 50 A de la Ley N° 19.496, se rechazará consecuencialmente la alegación de incompetencia del Tribunal.

B) **EN CUANTO A LA TACHA DE TESTIGO:**

PRIMERO. Que, a fojas 112, en el contexto del comparendo de contestación conciliación y prueba, la parte denunciada procede a tachar al testigo don **ESTEBAN ALBERTO PÉREZ BURGOS** presentado por la parte denunciante, invocando la causal del 358 N° 5 del Código de Procedimiento Civil, "*por ser el testigo trabajador dependiente de la parte denunciante de estos autos*".

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

CIENTO TREINTA Y CINCO 135

SEGUNDO. Que, la parte denunciante evacuó el traslado conferido respecto de la tacha del testigo Sr. **PÉREZ BURGOS** solicitando que se declare inadmisible "*toda vez que conforme al sistema de valoración de la prueba que rige los procedimientos por ley del consumidor, la sana critica, no procede utilizar la institución de tachas para declarar hábil o inhábil del testigo lo que es propio del sistema de tasación legal de la prueba. Sin perjuicio de ello y en subsidio de lo anterior y en el evento que US., dar trámite a la presente, vengo en solicitar, sea desestimada la tacha interpuesta en función de los siguientes argumentos:*

1.- El testigo Esteban Pérez Burgos se presenta en su calidad de Ministro de Fe, la cual está consagrada en primer lugar en el artículo 59 Bis de la Ley 19.496 que señala quien designa a los ministros de fe del SERNAC y como se realiza tal designación, conforme a ello se acompaña a la presentación de la denuncia, de fecha 24 de octubre, en el cuarto otrosí, copias de las resoluciones exentas N° 16 de fecha 14 de enero de 2013, que señala y establece los cargos que investirán de ministro de fe del SERNAC, y por otra parte asimismo se acompañó la RES afecta del 12 de agosto de 2015 que nombra al testigo como Director Regional del SERNAC en la Región del Maule.

2.- En consecuencia el testigo es funcionario público designado por RES afecta en consecuencia no tiene la calidad de trabajador dependiente a que alude lo prescrito en el artículo 358 N° 5 del Código de Procedimiento Civil, que se aplica para los trabajadores afectos al régimen establecido en el Código de Trabajo.

3.- Asimismo, el testigo es quien mejor puede ilustrar a US., de cómo se realizó la visita de ministro de fe y los hechos consignados en el acta acompañada en la denuncia, situación o actividad que desarrolló en función de sus actividades laborales, por tanto no lo inhabilitan per se para prestar declaración, ya que finalmente será US. quien determinará o valorará el mérito probatorio de la misma".

TERCERO. Que, atendido lo preceptuado en el artículo 14 de la Ley N° 18.287, se rechazará la tacha formulada, sin perjuicio del valor probatorio que el Tribunal le otorgue a la declaración del testigo, conforme a las reglas de la sana crítica.

C) <u>EN CUANTO A LA DENUNCIA INFRACCIONAL</u>:

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 14 a 32 y fojas 64 a 96 consistente en: **1)** Acta de Ministro de Fe suscrita por don Esteban Pérez Burgos, de fecha 30 de agosto de 2016; **2)** Anexo fotográfico de visita de Ministro de Fe, de fecha 30 de agosto de 2016; **3)** Copia simple de constancia de visita de fecha 30 de agosto de 2016, suscrita por don Esteban Pérez Burgos y firmada por la Jefe de Ventas doña Paula Toledo Adasme; **4)** Copia simple Resolución Exenta N° 016 de fecha 14 de enero de 2013 que establece los cargos y empleos que investirán el carácter de Ministro de Fe del Servicio Nacional del Consumidor; **5)** Copia simple Resolución Afecta N° 088 de fecha 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; **6)** Copia simple de tres fallos recaídos en causas iniciadas a propósito de una visita del ministro de fe sobre empresas de buses de la región, Rol 6101-2014/NRB del Tercer Juzgado de Policía

TERCER JUZGADO DE POLICIA LOCAL TALCA
La presente es copia fiel de su origina
TALCA, 23 JUN. 2017 de ____ de ____

Local de Talca, Rol 24-2015/civil de la Iltma. Corte de Apelaciones de Talca, y Rol 3031/CRB-2013 del Tercer Juzgado de Policía Local de Talca.

TERCERO. Que, además de la prueba documental, la parte denunciante produjo la testimonial rolante a fojas 112 y siguientes de autos, consistente en la declaración del testigo don **ESTEBAN ALBERTO PÉREZ BURGOS**, Cédula Nacional de Identidad N° 9.172.946-6, quien previamente juramentado, expuso:

"El día 30 de agosto de 2016 a las 12:00 horas me presenté en el Terminal Lorenzo Varoli en la oficina de venta de pasajes de la empresa Altas Cumbres ubicada en 2 Sur entre 12 y 13 Oriente de Talca. Solicité conversar con la encargada de venta de pasajes Paula Toledo a quien le expuse mi credencial de ministro de fe, le informé de los motivos de mi visita y le señalé que mi presencia como ministro de fe obedecía a lo establecido en el artículo 59 Bis de la Ley N° 19.496. Encontré en el bus P.P.U. DS SY-95, que no informaba la hora de llegada a su destino, de igual manera encontré que en la oficina de venta de pasajes no se encontraba un letrero que informa sobre la posibilidad de declarar las especies contenidas en el equipaje, cuando estas operan, el valor de 5 UTM, letrero que tampoco se encontró en el interior del bus. La señorita Paula Toledo le informe que podría ser cita a declarar a un Tribunal, se levantó un acta y se tomaron fotografías".

Siendo repreguntado, el testigo señaló que el acta que rola a fojas 14 a 16 del expediente (la cual le fue exhibida) es el acta a la que hace referencia en su declaración. Asimismo, reconoció como suya la firma estampada en la foja 16. También se le preguntó si las fotos a las que alude en su declaración son las que están consignadas en el documento denominado "Anexo Fotográfico" que rola de fojas 17 a 26 inclusive y si es su firma la estampada a fojas 26. La denunciante solicitó la exhibición del referido documento al testigo y éste respondió: "*Efectivamente las fotos a las que hago referencia en mi declaración están consignadas en el documento denominado "Anexo Fotográfico" que rola de fojas 17 a 26 y es mi firma la estampada en la foja 26*".

Siendo contrainterrogado por la denunciada, el testigo declaró:

- Que el día de visita en la oficina de la denunciada le presentaron los formularios relativos a la declaración de equipaje que pueden hacer los pasajeros en sus viajes.

- Que él ha utilizado los servicios de la denunciada en su condición de pasajero, "*Lo hacía frecuentemente hasta el año 2014*".

Al preguntársele por qué él elegía esa empresa (denunciada) y no otra, el testigo contestó: "*Mi domicilio particular se encuentra en la comuna de Constitución y hasta el año 2014 trabajé en la comuna de San Javier, por lo que utilizaba los servicios de esta y otras empresas que tenían este recorrido. Elijo la empresa de acuerdo al horario en que salían o pasaban por la comuna de San Javier para dirigirme a mi domicilio particular. No tenía otras razones. Lo que quiero decir es que la primera que pasara yo la tomaba, no es que tenía preferencia por alguna en específica*".

CUARTO. Que, la parte denunciada rindió prueba documental, **no objetada**, rolante a fojas 97 y siguientes y fojas 100 a 108, consistente en: 1) Impresión Web de la página del SERNAC de fecha 27 de octubre de 2016, en donde consta las denuncias que hizo el SERNAC a empresas de buses por diversos incumplimientos de la ley; 2) Set de 9 fotografías (sin certificación notarial) que, según la parte que los presenta, darían cuenta "*de las instalaciones de sala de espera, de los buses, de los horarios de salida, y del formulario de declaración de equipaje de la empresa BUSES ALTAS CUMBRES*".

JUZGADO DE POLICIA LOCAL TALCA
23 JUN. 2017
Copia fiel del original
TERCER JUZGADO DE POLICIA LOCAL TALCA

CIENTO TREINTA Y SIETE 137

QUINTO. Que, asimismo, la denunciada rindió prueba testimonial rolante a fojas 115 y siguiente de autos, consistente en la declaración de las testigos doña SARA NOEMI BARRERA LLANQUILEO, Cédula Nacional de Identidad N° 18.574.231-8, y doña PAOLA ANDREA TOLEDO ADASME, Cédula Nacional de Identidad N° 12.519.620-9 quienes previamente juramentadas, expusieron:

La testigo BARRERA LLANQUILEO: "*Lo que dicen que la empresa no tenía exhibida el formulario para declarar sus equipajes, pero esos formularios siempre estuvieron disponibles en las oficinas de Altas Cumbres. Tampoco estaba exhibido en los buses pero a partir de la fecha en que se tomó la fiscalización se tomaron las medidas para que todos los buses tuvieran la información para los pasajeros de que se encontraba disponible el formulario de declaración de equipaje. En el momento de la fiscalización se pidió el formulario y la persona que andaba tomó fotos de los formularios que sí existían en la oficina. Todo esto me consta porque yo trabajo en la oficina de venta de pasajes y estaba presente al momento de la fiscalización*".

Siendo repreguntada, la testigo señaló lo siguiente:

- Respecto a si sabía si en los buses está "plasmado" el horario de salida de cada recorrido, la testigo contestó: "*sí, sí están los horarios*"

- En cuanto a las medidas que tomó la empresa respecto a la información de la posibilidad de completar el formulario de declaración de especies que tiene cada pasajero que utiliza ese servicio de transporte, la testigo respondió: "*Al momento de la fiscalización, a la tarde, ya a las 2 o 3 horas ya estaba disponible en la oficina de venta de pasajes, los formularios de declaración de especie*".

- Se le pide que indique si tiene conocimiento que en la oficina de venta de pasajes y en la sala de espera que tiene la denunciada existe información respecto al horario de llegada de los recorridos hechos por Altas Cumbres. A dicha pregunta la testigo respondió: "*Sí, tanto en la oficina de pasajes como en el salón de espera hay personal capacitado para esta información. En la sala de espera hay contacto directo de los pasajeros con quienes le informan el horario de llegada y salida de los buses*".

La testigo no fue contrainterrogada por la denunciante.

La testigo TOLEDO ADASME: "*Ese día se acercó el fiscalizador y pido las cosas y se le exhibió todo lo que él pedía. Sacó fotos de todo lo que solicitó. Pidió el formulario de declaración, que en ese momento no se exhibía, pero lo teníamos, y él le sacó fotos, le pregunté si era un parte y me dijo que solo era una visita*".

Siendo repreguntada, la testigo señaló lo siguiente:

- Respecto a si sabía si en los buses está "plasmado" el horario de salida de cada uno de sus recorridos, la testigo contestó: "*Sí, hay un reloj donde anuncia la llegada o la salida, además del letrero luminoso que también dice el horario. De eso el fiscalizador sacó fotos*".

- En cuanto a las medidas que tomó la empresa respecto a la información de la posibilidad de completar el formulario de declaración de especies que tiene cada pasajero que utiliza ese servicio de transporte, la testigo respondió: "*Se publicó en los buses un formulario y en la oficina, ya que este formulario siempre estuvo y está en todas las oficinas*".

- Se le pide que indique si tiene conocimiento que en la oficina de venta de pasajes y en la sala de espera que tiene la denunciada existe información respecto al horario de llegada de los recorridos hechos por Altas Cumbres. A dicha pregunta la testigo respondió: "*Sí, están*

TERCER JUZGADO POLICIA LOCAL TALCA
La presente es copia fiel del original
23 JUN 2017
de ____ de ____

en las dos oficinas. En la sala de espera hay un computador que informa el horario y en la oficina de ventas hay un letrero luminoso".

La testigo no fue contrainterrogada por la denunciante.

SEXTO. 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 acreditados los siguientes hechos constitutivos 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".**
- **"En vehículo no informa la posibilidad de la declaración de especies"**

SÉPTIMO. Que, al omitir la información a la que hacen referencia los hechos precedentemente descritos, la denunciada incurrió en infracción al artículo 70 del D.S. N° 212 del Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones, de 1992 que preceptúa:

"*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".

OCTAVO. Que, las omisiones de la denunciada relativas a la inexistencia -tanto en el interior del bus como en la oficina de venta de pasajes- de avisos que den cuenta de la posibilidad de declarar especies, son constitutivas de infracción al artículo 70 del D.S. N° 212 del Ministerio de Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones, de 1992, en relación al artículo 3 letra B) de la ley del consumidor que dispone:

"*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".

NOVENO. Que, teniendo en cuenta lo expresado en el precedente considerando, cabe señalar que el Tribunal no concuerda con lo alegado por la denunciada en su escrito de descargos en orden a que no existiría infracción a las normas de la Ley del Consumidor sino que una simple "falta" de esa parte en lo relativo a los letreros informando de la posibilidad de declarar el equipaje. En efecto, el Tribunal no coincide con el criterio de la denunciada toda vez 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

JUZGADO DE POLICIA LOCAL TALCA
23 JUN. 2017
Copia fiel del original
TERCER JUZGADO DE POLICIA LOCAL TALCA

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, en su escrito de descargos, reconoció los hechos constitutivos de la infracción relativa a la falta de avisos sobre la posibilidad de declaración de especies, señalando que: "***RESPECTO A LA INEXISTENCIA DE AVISOS SOBRE LA DECLARACIÓN DE EQUIPAJE.-*** *Es efectivo SS. lo señalado en la denuncia, por una omisión no advertida oportunamente, mi representada no tenía los letreros que informan de esta posibilidad*".

DÉCIMO TERCERO. Que, en razón de lo expuesto, corresponde acoger la denuncia infraccional en lo referente a la falta de avisos relativos a la posibilidad de declaración de especies, sancionándose a la parte denunciada de la forma que se especificará en la parte resolutiva de la presente sentencia, sanción que en todo caso, será consistente en una multa, toda vez que BUSES ALTAS CUMBRES ya había sido sancionada por la Iltma. Corte de Apelaciones de Talca, por infracción al DS. 212/92 en relación con la Ley N° 19.496 de Protección de los Derechos de los Consumidores, en causa Rol 24-2015/Civil de la I.C.A. de Talca. Consecuencialmente el Tribunal estima que, en la especie, no resulta procedente, acceder a la solicitud de la denunciada en orden absolverla o simplemente amonestarla, ni tampoco procede suspender la sanción.

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.

TERCER JUZGADO POLICIA LOCAL TALCA
La presente es copia fiel de su origina
23 JUN 2017
de ____ de ____

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;

RESUELVO:

1) **RECHAZAR** la alegación de falta de legitimación activa de SERNAC e incompetencia del Tribunal, formulado por la parte denunciada en su escrito de descargos, por las razones expuestas en la letra A) de la presente sentencia.

2) **RECHAZAR LA TACHA DE TESTIGO,** formulada por la denunciada a fojas 112 de autos, en el contexto del comparendo de contestación, conciliación y prueba, por las razones expuestas en la letra B) de la presente sentencia.

3) **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 **SOCIEDAD COMERCIAL SAN CRISTOBAL LTDA.**, cuyo nombre de fantasía corresponde a **"BUSES ALTAS CUMBRES"**, representada por doña **PAULA**

TERCER JUZGADO POLICIA LOCAL TALCA
presente es copia fiel de su original
23 JUN. 2017
TALCA de de

CIENTO CUARENTA Y UNO 141

ANDREA TOLEDO ADASME, Rut 12.519.620-9, Jefe de Ventas, y consecuencialmente, se condena a la denunciada al pago de una multa equivalente a **10 UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES** a beneficio fiscal, según lo dispone el artículo 61 de la Ley N° 19.496, por infracción al artículo 70 del D.S. N° 212 del Ministerio de Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones, de 1992 en relación al artículo 3 letra B) de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

Si la denunciada no pagare la multa impuesta dentro del plazo legal, sufrirá su representante doña **PAULA ANDREA TOLEDO ADASME** 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.

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

5) 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.

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.

TERCER JUZGADO DE POLICIA LOCAL TALCA
Es copia fiel de su original
23 JUN. 2017

ciento sesenta y cinco - 165

Talca, nueve de mayo de dos mil diecisiete.

Visto:

Atendido el mérito de los antecedentes, el certificado que antecede y lo dispuesto en los artículos 32 de la Ley N° 18.287, se declara DESIERTO el recurso de apelación interpuesto por la denunciada, en contra de la sentencia de 16 de enero de 2017, escrita de fojas 128 a 141 de autos.

Regístrese y devuélvase.

Rol N°1097-2017/civil.

Rodrigo Francisco Javier Biel Melgarejo
Ministro
Fecha: 09/05/2017 13:06:36

Vicente Fernando Fodich Castillo
Ministro
Fecha: 09/05/2017 13:06:36

Ricardo Patricio Murga Cornejo
Abogado
Fecha: 09/05/2017 13:06:37

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