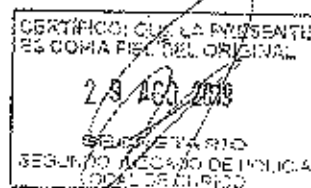


SEGUNDO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL

CURICÓ



Rol N° 6679-18 MR.

Curicó, diecisiete de junio del año dos mil diecinueve.

VISTOS:

A fojas 1 y siguientes, **EDUARDO PÉREZ MOLINA**, Director Subrogante del Servicio Nacional del Consumidor, Región del Maule, en adelante, **SERNAC**, Rut Nro. 60.702.000-0, y en su representación, según consta de la acreditación de personería rolante a fojas 11 y siguientes, domiciliados en calle 4 oriente Nro. 1360, de la comuna y ciudad de Talca, atendido lo dispuesto por el artículo 58 letra g) de la Ley N° 19.496, interpone Denuncia Infraccional, en contra de "**TRANSPORTES MUÑOZ BROCO LTDA.**", Rol único tributario N° 77.392.590-9, representada legalmente por don **ALBERTO MUÑOZ BROCO**, ambos domiciliados en calle Compañía N° 4368, comuna de Quinta Normal, Ciudad de Santiago, por haber vulnerado la actual Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, específicamente sus artículos 3°, letra d) y e), 12 y 23, todo ello en razón de las consideraciones de hecho y de derecho que expone.

SERNAC, en cuanto a los antecedentes de hecho, indica que en cumplimiento del mandato legal de ese Servicio Público, especialmente consagrado en el inciso primero y siguientes del artículo 58 de la LPC, esto es, "velar por el cumplimiento de las disposiciones de la presente ley y demás normas que digan relación con el consumidor, difundir los derechos y deberes del consumidor y realizar acciones de información y educación del consumidor", tomó conocimiento de que la empresa denunciada "**TRANSPORTES MUÑOZ BROCO LTDA.**", en adelante también "**NUEVA ANDIMAR VIP**", habría incurrido en infracción a las normas de Protección de los Derechos de los Consumidores, al haber extraviado el equipaje de un consumidor, infringiendo su derecho a la seguridad en el consumo o en la prestación de un servicio.

Como antecedentes a la denuncia infraccional, **SERNAC** manifiesta, que con fecha 05 de octubre de 2018, don **ADAM MORENO ALMEIDA**, cédula Nacional de Identidad N° 26.041.776-2, domiciliado en Calle Segovia N° 2118 Villa Nueva Galilea, Comuna de Curicó, presentó un reclamo, bajo el número de caso **R2018G2492866**, en contra de la empresa denunciada, en donde expuso: "El día 15/09/2018, compré boletos con destino a Santiago; en la vía el bus se accidentó, por tanto nos hicieron trasbordo; al llegar a Santiago mi maleta no se encontraba, por tanto presenté reclamo en la oficina **Andimar**, llené formulario y nunca me solucionaron mi problema y mi maleta sigue extraviada...adjunto antecedentes." Así el consumidor solicitó: "la entrega de mi maleta o de lo contrario el pago de ella más mis pertenencias, valorada en \$315.000.- como mínimo."

Que, con fecha 05 de octubre de 2018 se confirió traslado a la empresa denunciada, para que diera una respuesta dentro del plazo de 10 días hábiles a contar desde la notificación. Así, ante la ausencia de respuesta del proveedor dentro del plazo antedicho, y habiéndose puesto el reclamo en conocimiento del proveedor, con fecha 18 de octubre de 2018 se realizó nueva gestión de insistencia, concediéndose un plazo de 3 días para evacuar respuesta al reclamo interpuesto en contra de **TRANSPORTES MUÑOZ BROCO LTDA.**

El día 09 de noviembre del presente año, el Servicio le informó al consumidor **ADAM MORENO ALMEIDA** que el proveedor denunciado no evacuó respuesta alguna al requerimiento, restándole sólo la vía jurisdiccional para buscar una solución satisfactoria.

Así, **SERNAC**, establece que en consideración, a que los hechos expuestos constituyen una clara y abierta infracción a la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, y en cumplimiento al mandato legal conferido a este Servicio Público, en virtud de lo dispuesto en el artículo 58 letra g) de la L.P.C, procede a poner los antecedentes del caso en conocimiento de este Tribunal, para su conocimiento y resolución.

En cuanto a los antecedentes de Derecho, el Servicio expone que la conducta de la empresa denunciada constituye una evidente infracción a la **Ley N° 19.496, y en especial a los artículos 3, letras d) y e); 12, y 23,** para luego transcribirlos y agregar que las normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores contenidas en la ley, son una herramienta de trascendental importancia para la transparencia del mercado, elemento consustancial a una economía con las características de la que actualmente nos rige; de ahí la importancia que la ley atribuye a la labor de los tribunales de justicia, encargados de sancionar conductas como la señalada en la presente denuncia. En la especie, el único que puede poner remedio a la situación que ha dado origen a presente causa, restableciendo el equilibrio jurídico dañado, mediante la sanción de la conducta de la empresa denunciada.

Así, dentro de su Denuncia y en relación a los artículos mencionados, **SERNAC** explica las Hipótesis infraccionales según cada artículo, de la siguiente forma:

-Artículo 3, letra d): En el caso de autos, la denunciada ha infringido sustancialmente la normativa citada, pues tal como se desprende de lo señalado por la consumidor en el reclamo administrativo presentado ante este Servicio, todo indica que se trata de una falta de seguridad en el transporte de equipaje por parte de la empresa de buses **ANDIMAR**, la cual, como proveedor de servicios, debiera asegurarse de que el equipaje transportado, llegue correctamente a destino y sea efectivamente entregado al pasajero dueño de las pertenencias, estableciendo procedimientos adecuados para la correcta identificación del equipaje y detectar posibles afectaciones a la seguridad de los bienes del consumidor (pasajero).

A su vez, la conducta desplegada por la denunciada es indicativa de que no es excepcional que se expongan a riesgo de pérdida o deterioro los

CERTIFICADO QUE LA PRESENTE
ES COPIA FIE DEL ORIGINAL
29 ABO 2019
SECRETARÍA
REGIMEN DE SERVICIOS POLICIALES
LOCALIDAD DE SANTIAGO

bienes transportados. En este contexto, la denunciada no ha dado ninguna seguridad de su estado, custodia, y efectiva entrega de los bienes del consumidor afectado.

-Artículo 3 letra e): En el caso que nos convoca, la parte denunciada ha infringido esta normativa, toda vez que el servicio contratado no se ha cumplido en los términos convenidos, ocasionando problemas y menoscabo al consumidor, quien ha debido intentar de distintos modos que la denunciada se pronuncie al respecto. La infracción resulta patente si consideramos que la empresa no se ha pronunciado siquiera acerca del caso del consumidor, de modo que no ha ofrecido ninguna solución a la fecha. Lo anterior pone en claro que no existe ningún tipo de reparación ni intención real de indemnizar por parte del proveedor

Así las cosas, **ANDIMAR** ha dejado al consumidor en la más total insatisfacción y desventaja al asumir la responsabilidad que le atañe a la propia denunciada, debiendo ésta soportar la totalidad de las pérdidas sufridas por una negligencia inadmisibles en razón del deber de profesionalidad que pesa sobre una proveedora de servicios de transporte de pasajeros, como es el caso de la denunciada.

-Artículo 12: La denunciada ha actuado negligentemente en la prestación de su servicio de transporte de pasajeros, teniendo en cuenta las condiciones de contratación, los deberes conexos y a que la buena fe obliga.

-Artículo 23: Se infringe toda vez que la empresa **ANDIMAR** deja en la indefensión a consumidores y valida un comportamiento particularmente lesivo de la seguridad de sus bienes e intimidad.

La obligación del proveedor de prestar seguridad en el consumo o en la prestación de un servicio, genera para **ANDIMAR** un deber de vigilancia y cuidado sobre el equipaje de sus pasajeros, siendo responsables de mantener sus pertenencias en buen estado y devolver a sus dueños el respectivo equipaje que se les confía para su traslado.

En vista de todo lo expuesto en la denuncia, **SERNAC** considera que se logra acreditar la negligencia en la prestación del servicio por parte del proveedor **ANDIMAR**, lo que ha causado un claro menoscabo al consumidor, principalmente por privarle de su equipaje, con todo lo que ello conlleva la responsabilidad debe ser perseguida por atentar claramente contra el interés general de los consumidores, protegido por la Ley N° 19.496, y a fin de que no vuelva a incurrir en este tipo conductas.

Asimismo, hace presente, que las normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores son de responsabilidad objetiva, lo que significa que no se requiere probar ni dolo ni culpa en la conducta del infractor para acreditar la respectiva infracción, sino que sólo basta el hecho constitutivo de ella, tal como ocurre en la especie. Es decir, sólo se requiere la contravención a cualquiera de las disposiciones de la LPC, para darse por acreditada la infracción, y consecuentemente, la responsabilidad.

4 Y agrega 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 (...). Se entiende entonces, que el proveedor tiene un deber de cuidado propio de la actividad onerosa, derivado de las normas de Protección al consumidor, que encuentra su fundamento en la asimetría existente en una relación de consumo, a favor del proveedor, producto del conocimiento que requiere para poder desarrollar un giro comercial determinado.

Finalmente, el Servicio menciona que las sanciones a las normas infringidas por la denunciada, se encuentran establecidas en el artículo 24° de la Ley N°19.496, el cual dispone: "Las infracciones a lo dispuesto en esta ley serán sancionadas con multa de hasta 50 unidades tributarias mensuales, si no tuvieren señalada una sanción diferente (***)".

En mérito de lo dispuesto en las normas descritas, en la especie y solicita se condene a la denunciada al máximo de la multa, con expresa y ejemplar condena en costas.

Por último en la misma denuncia, Sernac se hizo parte en la causa; acredita su personería acompañando: Copia simple de su personería para representar al Servicio Nacional del Consumidor, la cual consta en la Resolución Exenta N° 0197 de fecha 18 de diciembre de 2013, la que en su numeral 1° delega en los Directores Regionales la facultad de asumir dentro de su ámbito territorial la representación judicial del Servicio en las causas que se promuevan con relación a la Ley 19.496 y Copia simple de la Resolución Exenta RA N° 405/344/2018 designa a don Eduardo Pérez Molina, Rut N° 6.959.778-5, en el primer orden de subrogación para desempeñar funciones de Director Regional Subrogante del Servicio Nacional del Consumidor Dirección Regional Del Maule; Y designa como abogada patrocinante a doña **MARÍA LORETO ZURITA RAMÍREZ**, a quien también confirió poder con las facultades de ambos incisos del artículo 7o del Código de Procedimiento Civil.

A fojas 30, consta proveído de Denuncia Infraccional fijando comparendo de conciliación, contestación y prueba para el día miércoles 06 de febrero de 2019, a las 10:00 horas.

A fojas 37, rola notificación por cédula a la parte denunciante, realizada con fecha 09 de enero de 2019, a las 16:00 hrs.

A fojas 40, consta informe N° 169, de don **EDUARDO PERÉZ MOLINA**, Director Regional (S) del Servicio Nacional del Consumidor, dirigido a este Tribunal, estableciendo que en sus registros de sentencias del año 2018, no se registran fallos en donde se sancione a la denunciada **TRANSPORTES MUÑOZ BROCO LTDA.**



A fojas 41, la abogada **MARÍA LORETO ZURITA RAMÍREZ**, delegó poder a doña **NIKOLE KARINA TOLEDO PIZARRO**, postulante de la Corporación de Asistencia Judicial, acompañando el respectivo documento que lo acredita a fojas 42, resolviendo este tribunal lo anterior según consta a fojas 43.

A fojas 44 y 45, en virtud de no constar la notificación legalmente válida de la denunciada, se tuvo que fijar nuevo día y hora para la realización del comparendo de rigor.

A fojas 46 y siguientes, rola devolución de orden de notificación Nro. 2442, a nombre de **ALBERTO MUÑOZ BROCO**, sin diligenciar por los motivos que en ella se expresan.

A fojas 61, atendida la devolución de orden de notificación se apercibió a la denunciante a fin de que señalare al tribunal nuevo domicilio de la denunciada, para realizar la notificación, así a fojas 62, **SERNAC**, cumplió lo ordenado dentro de plazo, lo que fue resuelto a fojas 63, fijando como nueva fecha de comparendo el día lunes 15 de abril de 2019, a las 10:30 horas.

A fojas 65, fijada la fecha de comparendo, tuvo que ser modificada por no constar la notificación legalmente válida de la parte denunciada, fijando así nueva fecha, correspondiente al día lunes 6 de mayo de 2019, a las 10:30 horas.

A fojas 86 y siguiente, con fecha 6 de mayo de 2019, la abogada patrocinante de la denunciante, doña **MARÍA LORETO ZURITA RAMÍREZ** presentó delegación de poder a doña **CATALINA ESTAFANIA BUSTOS VILLALOBOS**, postulante de la Corporación de Asistencia Judicial, acompañando el respectivo documento que así lo acredita.

A fojas 92 y siguiente, se realizó el comparendo de rigor, con la comparencia de la denunciante infraccional representada por la postulante de la Corporación de Asistencia Judicial, doña **CATALINA ESTAFANIA BUSTOS VILLALOBOS** y de la denunciada **TRANSPORTES MUÑOZ BROCO LTDA.**, representada por don **RAMON MATURANA MEZA**, jefe interino de oficina de venta de pasajes.

La denunciante, ratificó la Denuncia de fojas 1 y siguientes, en todas sus partes, con costas.

La denunciada infraccional, contestó la denuncia de autos mediante minuta escrita, rolante a fojas 88 y siguientes, la que solicitó se tuviera como parte integrante de la audiencia, y en ella, el íntegro y completo rechazo de la denuncia, con costas, sobre la base de las siguientes consideraciones de hecho y de derecho que expone:

Que, el denunciante hace referencia a la denuncia infraccional, presentada ante su servicio **Adam Moreno Almeida** con fecha 5 de octubre del año 2018. En dicha instancia el señor Moreno Almeida expuso haber sufrido el extravío de su equipaje en un servicio con destino a la ciudad de Santiago el día 15 de septiembre del año 2018. Agrega que el bus se

accidente [sic] y que hicieron trasbordo y que cuando llegaron al destino la maleta no se encontraba.

Así, la denunciada señala que lamentablemente de los antecedentes expuestos en, les es imposible determinar el servicio en el que viajó el pasajero, ya que no se indica hora, o el bus o el nombre de algún integrante de la tripulación.

Ante esto, señala que no pueden aportar ningún otro antecedente del hecho que sustenta la denuncia presentada, que les fue notificada, ya que, la información contenida en el escrito es incompleta y no permite corroborar o investigar el hecho denunciado.

Al respecto, la denunciada declara que su derecho a defensa se ve completamente limitado si no se les entrega un relato que permita tener claridad respecto a los hechos que constituyen la infracción que se les imputa. Y que en este sentido, son incapaces de consultar la planilla de ruta del bus involucrado para así revisar si existió alguna anomalía informada, o consultar a algún miembro de la tripulación que eventualmente pueda servir como testigo de los hechos.

En cuanto al derecho aplicable, en primer lugar, la denunciada señala que cabe tener presente la definición del proveedor que contempla el número 2 del artículo 1 de la Ley N° 19.493 [sic], sobre protección de los derechos de los consumidores y transcribe el artículo 2, del artículo 1 de la Ley 19.496, que versa:

"Proveedores: las personas naturales o jurídicas, de carácter público o privado, que habitualmente desarrollen actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución o comercialización de bienes o de prestación de servicios a consumidores, por las que se cobre precio o tarifa" (subrayado de la denunciada).

De la norma recién transcrita, la denunciada expresa que se deduce claramente que aquel que preste un servicio por el que no cobre un precio o tarifa, no será un proveedor en los términos de la citada ley.

Y que por otro lado, el artículo 68° del Decreto Supremo 212, del año 1992, que Reglamenta los Servicios Nacionales de Transporte Público de Pasajeros, establece:

"En los servicios rurales e interurbanos, cada pasajero tendrá derecho a llevar, libre de pago, hasta treinta kilos de equipaje, siempre que su volumen no exceda de 180 decímetros cúbicos.

La conducción del exceso de equipaje y su tarifa será convencional" (subrayado de la denunciada).

Según la denunciada, de este artículo se deduce claramente que las empresas de transporte de pasajeros interurbanos y rurales se encuentran impedidas legalmente de efectuar cobro alguno de precio o tarifa, si el equipaje del pasajero excedía los 30 kilos o los 180 decímetros cúbicos.[sic]

COPIA QUE LA PRESENTE
ES COPIA DEL ORIGINAL
29 Mayo 2019
SECRETARÍA
SEGUNDO JUZGADO DE POLICIA
LOCAL DE SANTIAGO

De este modo, y a diferencia de aquellos servicios liberados de cobro que las empresas otorgan de manera accesoria al servicio (como es el caso de algunos estacionamientos de centros comerciales), las empresas que prestan servicios interurbanos y rurales, se encuentran impedidas de cobrar por el servicio de transporte de equipaje cuyo peso es inferior a 30 kilos o su volumen inferior a 180 decímetros cúbicos. Por tanto, aunque la empresa no deseara prestar este servicio, exigiendo, por ejemplo, que todos los equipajes sean llevados al interior de la cabina (como de hecho hacen algunas aerolíneas), o desearé cobrar por ese atendido el riesgo evidente que actualmente conlleva, esto sería contrario a la normativa y por tanto un ilícito.

Conforme a lo razonado anteriormente por la denunciada, para ella resultan inaplicables las normas citadas por el denunciante, en tanto que su representada no reviste el carácter de proveedor del servicio de transporte de carga, atendido que se encuentra impedido de realizar cobro alguno por el referido servicio si los equipajes no exceden lo pesos y volúmenes mencionados.

Por tanto, y en virtud de lo dispuesto en el artículo 10° de la Ley N° 18.287, sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local, es que solicita tener presente los descargos a denuncia por infracción a la Ley de Protección al Consumidor desechándola en todas sus partes, con expresa condenación de costas.

A fojas 92, Oídas que fueron las partes, el Tribunal las llamó a conciliación, la que no se produjo, por lo que se procedió a recibir la causa a prueba, rindiéndose prueba documental por la parte denunciante, según consta en el acta de la audiencia, correspondientes a:

- 1.- Copia de reclamo que, con ocasión de los hechos denunciados, recibió este organismo público, el que corresponde al consumidor Sr. **ADAM MORENO ALMEIDA**, Rut N° 26.041.776-2, caso N° R2018G2492866.
- 2.- Ticket del equipaje, rolante a fojas 27.
- 3.- Pasajes (ilegibles), rolante a fojas 28.
- 4.- Copia de reclamo o sugerencia realizada en empresa Andimar vip, rolante a fojas 29.

Así mismo, según consta a fojas 93, la denunciante solicitó citar a absolver posiciones a don Esteban Rivera, bajo apercibimiento del artículo 394 del Código de Procedimiento Civil, al tenor del pliego de posiciones acompañado por la parte, el cual quedo en custodia del secretario del tribunal, con el número 197-19, poniendo termino al comparendo.

A fojas 94, con fecha siete de mayo se resolvió la petición de la denunciante, fijando al efecto, audiencia de absolución de posiciones para el día lunes 27 de mayo de 2019, a las 10:30 horas, lo que le fue notificado a don Esteban Rivera, personalmente el 14 de mayo del año en curso.

26 A fojas 102 y siguientes, rolan el pliego de posiciones acompañado por la denunciante y el acta de audiencia de absolución de posiciones respecto del

absolvente don Esteban Rivera, de fecha 27 de mayo de 2019, en donde se prosiguió de la siguientes manera que en ella consta.

A fojas 105, la Secretaria Subrogante del Tribunal, certificó que no existen diligencias pendientes en la causa.

CONSIDERANDO:

I. EN CUANTO A LO INFRACCIONAL.

PRIMERO: Objeto del Juicio.- Que, **EDUARDO PÉREZ MOLINA**, Director Subrogante del Servicio Nacional del Consumidor, Región del Maule, en adelante, **SERNAC**, Rut Nro. 60.702.000-0, y en su representación, según consta de la acreditación de personería rolante a fojas 11 y siguientes, domiciliados en calle 4 oriente Nro. 1360, de la comuna y ciudad de Talca, atendido lo dispuesto por el artículo 58 letra g) de la Ley N° 19.496, ha iniciado esta causa a fin de investigar presuntas infracciones a la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, cometidas por la empresa **TRANSPORTES MUÑOZ BROCO LTDA.**, Rol único tributario N° 77.392.590-9, representada legalmente por don **ALBERTO MUÑOZ BROCO**, ambos domiciliados en calle Compañía N° 4368, comuna de Quinta Normal, Ciudad de Santiago.

SEGUNDO: Hechos acreditados.- Que, con los antecedentes y pruebas existentes en autos, consistentes en:

1.- La realización de comparendo de fecha 04 de febrero de 2019, rolante a fojas 92 y siguientes, con la asistencia de ambas partes, donde la parte denunciante, ratificó la documentación correspondiente a:

a).- Copia de reclamo que, con ocasión de los hechos denunciados, recibió este organismo público, el que corresponde al consumidor Sr. **ADAM MORENO ALMEIDA**, Rut N° 26.041.776-2, caso N° R2018G2492866, el cual rola a fojas 85 y siguientes.

b).- Ticket del equipaje, rolante a fojas 27.

c).- Pasajes (ilegibles), rolante a fojas 28.

d).- Copia de reclamo o sugerencia realizada en empresa Andimar vip, rolante a fojas 29.

2.- Audiencia de absolución de posiciones rolante a fojas 104.

Que habiendo analizado la prueba rendida en autos, según las reglas de la sana crítica, esta Sentenciadora ha podido formar convicción en cuanto a la efectividad de los siguientes hechos:

- Que con fecha 15 de septiembre de 2018, don **ADAM MORENO ALMEIDA**, realizó un viaje desde la ciudad de Curicó con destino a Santiago, a bordo de un bus de la flota de la empresa "**TRANSPORTES MUÑOZ BROCO LTDA.**", también denominada "**NUEVA ANDIMAR VIP**"; lo que se encuentra acreditado mediante copia de ticket de equipaje y reclamo o sugerencia, rolantes a fojas 27 y 29, respectivamente, acompañado como medio de prueba por la denunciante.

CERTIFICADO QUE LA PRESENTE ES COPIA FIDEL DEL ORIGINAL
29 OCT 2018
SECRETARÍA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR

-Que al llegar a Santiago, a don **ADAM MORENO ALMEIDA**, no se le hizo entrega de su equipaje pese a tener el ticket correspondiente, y por tanto presentó reclamo en la oficina **Andimar**, llenando formulario tipo de la empresa ya individualizada, rolante a fojas 29.

-Que con fecha 05 de octubre de 2018, don **ADAM MORENO ALMEIDA**, presentó un reclamo, bajo el número de caso **R2018G2492866**, en contra de la empresa denunciada, según consta a fojas 26.

-Que no consta en autos, tal como señala la denunciante, respuesta por parte de la denunciada, a ninguno de los reclamos realizados por el consumidor.

TERCERO: Normativa aplicable.- Que, con su actuar, la empresa denunciada infringió los artículos 3 letras d) y e), artículo 12 y artículo 23, inciso primero, de dicho cuerpo legal, normas que versan de la siguiente manera:

Artículo 3: "Son derechos y deberes básicos del consumidor:

d) *La seguridad en el consumo de bienes o servicios, la protección de la salud y el medio ambiente y el deber de evitar los riesgos que puedan afectarles;*"

e) *El derecho a la reparación e indemnización adecuada y fortuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor, y el deber de accionar de acuerdo a los medios que la ley franquea".*

Artículo 12: "Todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio."

Artículo 23, inciso primero: "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, peso o medida del respectivo bien o servicio..."

CUARTO: Determinación de la responsabilidad infraccional de la denunciada.-

1º] La infracción a las mencionadas normas legales, resulta clara en la especie, toda vez, que la Denunciada de autos no prestó un servicio eficiente en cuanto a calidad y seguridad, ya que, no realizó devolución del equipaje al consumidor individualizado en autos, extraviándolo, sin dar ninguna repuesta satisfactoria sobre lo sucedido que permitiera reparar o indemnizar el daño causado.

2º] Que, la parte denunciada basa su defensa principalmente en que para ella resultan inaplicables las normas citadas por el denunciante, en tanto que su representada no reviste el carácter de proveedor del servicio de transporte de carga, atendido que se encuentra impedido de realizar cobro alguno por el referido servicio si los equipajes no exceden los pesos y

volúmenes mencionados en el artículo 68 del Decreto Supremo Nro. 212 del año 1992, que reglamente los Servicios Nacionales de Transporte Público de Pasajeros.

Sin embargo, el mismo decreto Supremo ya señalado en su artículo 70, inciso primero, establece: "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". Es posible entonces inferir, que el equipaje materia de autos, respecto del cual se acompañó a fojas 27, como medio de prueba, copia del ticket de equipaje, que este fue transportado precisamente en aquellos lugares del bus en que el equipaje queda bajo responsabilidad de la empresa respectiva, considerándose esta dentro de la esfera de su carácter de proveedor de servicios de transporte de pasajeros.

3°] Que, consecuencialmente a lo concluido en la motivación precedente, este Tribunal, apreciando los antecedentes en la forma contemplada en el artículo 14 de la Ley 18.287, acogerá la denuncia infraccional respecto de la Ley N° 19.496, en sus artículos 3, letras d) y e); 12, y 23, deducida a fojas 1 y siguientes, sancionándose a la denunciada de la forma que se expondrá en la parte resolutive de la presente sentencia.

4°] Finalmente, respecto del resto de la prueba rendida en la causa y a la que no se hace mención expresa, en nada altera lo concluido en los considerandos precedentes.

I.- TENIENDO PRESENTE:

Lo que disponen los artículos 2, 3 letras d) y e), 12, 23, 24 y 58 bis de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores; Artículo 68 y 70 del Decreto Supremo N° 212 del año 1992; Artículos 346 N° 3, y 358 del Código de Procedimiento Civil; artículos 14 de la Ley 18.287 y Ley 15.231;

SE DECLARA:

II.- EN CUANTO A LO INFRACCIONAL:

PRIMERO: Que, **SE HACE LUGAR**, sin costas, a la Denuncia de fojas 1 y siguientes, y en consecuencia, **SE CONDENA** a la empresa "**TRANSPORTES MUÑOZ BROCO LTDA.**", Rol único tributario N° 77.392.590-9, representada legalmente por don **ALBERTO MUÑOZ BROCO**, cédula nacional de identidad Nro. 5.014.162-4, ambos domiciliados en calle Compañía N° 4368, comuna de Quinta Normal, Ciudad de Santiago, al pago de una multa equivalente a **DIEZ (10) UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES**, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 24 de la Ley Nro. 19.496, por haber incurrido en infracción de los artículos 3, letras d) y e); 12 y en la hipótesis infraccional contemplada en el artículo 23, inciso primero, de dicho cuerpo legal.

