

7

SEGUNDO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL

CURICÓ

Rol N° 6680-18 MR.

Curicó, veintiuno 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 9 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 COMETA S.A."**, nombre de fantasía **"BUSES PULMAN BUS"**, Rol único tributario N° 95.896.000-K, representada legalmente por don **LUIS PEDRO FARIAS QUEVEDO**, ambos domiciliados en San Francisco de Borja N° 235, comuna de Estación Central, Ciudad de Santiago, por haber vulnerado la actual Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, específicamente sus **artículos 3°, letras b) y e), 12 y 23,**[sic] 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 COMETA S.A."**, en adelante también **"BUSES PULMAN BUS"**, habría incurrido en infracción a las normas de Protección de los Derechos de los Consumidores, al no cumplir con el servicio pactado con el consumidor.

Como antecedentes a la denuncia infraccional, **SERNAC** manifiesta, que con fecha 05 de octubre de 2018 fue recepcionado por el Servicio Nacional del Consumidor el reclamo presentado por don **PEDRO AMIGO**

VENEGAS, cédula Nacional de Identidad N° 7.573.035-7, domiciliado en El Rodeo N° 850 Santa Laura Del Boldo, Comuna de Curicó, bajo el número de caso **R2018G2587988**, en contra de la empresa denunciada, en donde expuso: "El día 17.11.2018, adquirí pasaje con destino Santiago- Valdivia, con subida en carretera cruce aguas negras de la comuna de Curicó, como lo especifica el boleto. Dicha parada no ocurrió, no pudiendo viajar y perdiendo un día laboral en la ciudad de Valdivia. Mi residencia es en la comuna de Curicó, motivo por el cual solicite la parada del bus en Curicó". Así el consumidor solicitó: "La devolución íntegra del dinero del pasaje."

Con fecha 19 de noviembre de 2018 se confirió traslado a la empresa denunciada la que respondió con fecha 10 de diciembre del presente lo siguiente:

"CASO: R2018G2587988

Nombres: PEDRO Apellidos: AMIGO VENEGAS

Rut: 7573035-7 Dirección: EL RODEO 850 SANTA LAURA DEL BOLDO
Comuna: CURICO Región: DEL MAULE Teléfono: 056-75- Teléfono Celular: 9-98711356 E-mail: PLAVCC@GMAIL.COM —

Por medio de la presente, y junto con saludarles, nos permitimos informar por este medio, que en relación al requerimiento solicitado por ustedes, del caso y usuario arriba suficientemente identificado y que dice relación con devolución de pasajes por supuesto abandono.

Sobre este particular podemos informar es de nuestra consideración NO ACOGER el reclamo en todo y cada una de sus partes, por lo que a continuación paso a exponer:

Lamentablemente, el denunciante no presenta ni una sola prueba de haber contratado nuestros servicios siendo así es que para nosotros es imposible verificar efectivamente a cual servicio se refiere.

Por último, luego de haber revisado los 3 servicios para ese origen y destino, no existe ninguna indicación de detención de la unidad ni tampoco tenemos indicado que exista un pedido de servicio en el punto que indica y eso solo indica que el denunciante no estaba en el punto de recogida.

Sin más a que hacer referencia. "

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.

4

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 b) y e); 12, y 23**, para luego transcribirlos (Sernac transcribe el artículo 3 letra b, pero según petitorio se infringen en la causa el **artículo 3 letras d y e**), y agregar que las normas ya citadas constituyen una obligación activa para el proveedor de prestaciones de bienes y servicios, quien en su carácter de profesional del giro que desarrolla, no puede menos conocer la normativa analizada y cumplir a cabalidad los mandatos que la misma le impone.

Que además, el caso de autos se traduce en la vulneración tanto la obligación contractual nacida del acto de consumo, así como también los derechos básicos que le asisten al consumidor afectado.

Finaliza estableciendo 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.

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.

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.

En este sentido, señala que es necesario recordar que la acción infraccional que contempla la LPC es de orden público, irrenunciable, e incluso puede ser perseguida de oficio por el Tribunal; por lo que el conocimiento y resolución es de competencia exclusiva y excluyente de este tribunal, porque así expresamente lo dispone la ley.

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 tener por interpuesta denuncia infraccional, acogerla en todas sus partes, condenando a la denunciada al máximo de las multas contempladas en la Ley 19.496, 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 35, consta proveído de Denuncia Infraccional fijando comparendo de conciliación, contestación y prueba para el día lunes 11 de febrero de 2019, a las 10:00 horas.

A fojas 42, rola notificación por cédula a la parte denunciante, realizada con fecha 23 de enero de 2019.

A fojas 45, consta informe N° 168, 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 COMETA S.A. (BUSES PULLMAN BUS)**".

A fojas 59 y siguiente, se realizó el comparendo de rigor, con la comparecencia de la Denunciante Infraccional representada por la postulante de la Corporación de Asistencia Judicial, doña **NIKOLE KARINA TOLEDO PIZARRO**, a quien se le delegó poder, por la abogada **MARÍA LORETO ZURITA RAMÍREZ**, acompañando los respectivos escrito y documento que así lo acredita, a fojas 50 y 51, y de la Denunciada, "**TRANSPORTES COMETA S.A. (BUSES PULLMAN BUS)**", quien según consta a fojas 47 y siguientes, representada por el abogado don **FRANCISCO LOPEZ LABARCA**, delegó poder a la abogada, doña **GABRIELA MIÑO VELASCO** quien compareció.

En cuanto al comparendo propiamente tal, la Denunciante ratificó la Denuncia de fojas 1 y siguientes, en todas sus partes, y que aplique el máximo de la multa solicitada, con expresa condenación en costas.

La Denunciada Infraccional, contestó la Denuncia Infraccional de autos mediante minuta escrita, rolante a fojas 52 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:

Comienza la denunciada haciendo referencia a la falta de legitimación activa del **Sernac**, argumentando que:

Conforme lo dispone el artículo 51 de la ley 19.496, Sernac solo puede iniciar una demanda cuando se vea afectado el interés colectivo o difuso de

los consumidores en cuyo caso el procedimiento se sujetará a lo establecido en el párrafo 2 del título IV de la referida Ley, quedando por tanto limitada su legitimación activa al ejercicio de dichas acciones.

Por su parte, la denunciada establece que, conforme lo señala en el artículo 58 de la Ley 19.496, el **Sernac** NO tiene atribuciones para denunciar infracciones de Ley, sino que para "Hacerse Parte" en denuncias interpuestas por afectados, cuestión que en el caso de marras NO ocurre.

Por otro lado, la denunciada NO entiende cual es el interés general que supuestamente estaría protegiendo el Sernac, pues en este caso estaríamos en presencia de un interés particular respecto de un consumidor que se vio supuestamente afectado conforme se indica en el punto 3 de la denuncia, cuestión completamente distinta a la situación señalada en el inciso final del artículo ya citado, por lo que, según la denunciada cabe preguntarse, cual es el interés general que pretende velar el **Sernac**? [sic]

En el mismo orden de ideas, hace presente que las acciones de interés difuso, promovido en éstos autos por el Sernac, se promueven en defensa de un conjunto indeterminado de consumidores afectados en sus derechos (inciso sexto), donde se observan personas indeterminadas o ligadas entre sí por circunstancias de hecho y concurre un interés público para la masa de consumidores sobre un producto o servicio específico, pero es un conjunto indeterminado y no ocasional de sujetos desprovistos de organización y capacidad de defensa, cuyo claro ejemplo lo proporciona el artículo 45. En realidad sólo en este caso se configura una auténtica situación jurídica de interés público, situación que se da en el caso de autos. [sic]

En cuanto al fondo, la denunciada señala que habría inexistencia de violación o vulneración de derechos, según los siguientes argumentos:

Primero que, el Sernac señala que con el actuar se vulneró las normas del artículo 3 y 23 de la Ley 19 496. Al respecto, la denunciada expresa que su representada cumplió con todos los protocolos establecidos y que se encuentra en la orden de transportes respectiva, por lo que no hubo infracción al respecto.

Es decir, su representada ha cumplido a cabalidad con la norma señalada y siempre ha informado de manera clara los derechos y obligaciones de los consumidores.

En cuanto a la vulneración del artículo 23 de la ley 19.496, agrega la denunciada que, esta imputación es caprichosa, pues el Servicio no ha señalado cuales son los consumidores afectados por esta situación, cuales son las situaciones o hechos en los cuales se ha actuado con negligencia y más aún que hayan causado un menoscabo al consumidor.

Es decir, el servicio hace imputaciones en base a hipótesis o posibles supuestos, pero no en base a hechos ciertos, concretos y reales.

En conclusión, su representada actúa con estricto apego a la ley y respetando los derechos de los consumidores, siendo los hechos señalados por el servicio una falacia.

Por último, esta parte niega los hechos afirmados y relatados en la denuncia y demanda [sic]. Por lo cual la carga de la prueba de todos y cada uno de ellos recaerá en la denunciante y demandante.

En cuanto a las costas, agrega que en el evento improbable que acoja la demanda intentada [sic], considerando los montos demandados, y en atención a que su parte no será totalmente vencida, pues ha tenido motivo más que plausible para litigar, procede que se exima a esta parte del pago de costas.

Por tanto, solicita tener por contestada la denuncia deducida por el SERNAC, en contra de su representada, para en definitiva rechazarla en todas sus partes, con costas.

A fojas 59, 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 la prueba según consta en el acta de la audiencia, correspondientes a:

Prueba documental de la denunciante:

-Copia de reclamo que, con ocasión de los hechos denunciados, recibió este organismo público, el que corresponde al consumidor Sr. **PEDRO AMIGO VENEGAS**, Rut N° 7.573.035-7, caso N° R2018G2587988.

Prueba documental de la denunciada:

-Copia de sentencia dictada por el Segundo Juzgado de Policía Local de Estación Central con fecha 26 de junio de 2015, en autos Rol N° 6378-2015, relativa a la falta de legitimidad activa del Sernac en esta materia.

Así mismo, según consta a fojas 60, la Denunciante solicitó citar a absolver posiciones a don **LUIS PEDRO FARÍAS QUEVEDO**, en su calidad de representante legal de "**TRANSPORTES COMETA S.A.**", 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 152-19, poniendo termino al comparendo.

A fojas 62, con fecha doce de febrero, se resolvió la petición de la denunciante, fijando al efecto, audiencia de absolución de posiciones para el día lunes 11 de marzo de 2019, a las 10:30 horas, enviando con la misma fecha notificación a ambas partes.

A fojas 63 y siguientes, rola notificación a través de su abogado a la parte denunciante, realizada con fecha 16 de enero de 2019, correspondiente a la citación de comparendo.

A fojas 65, con fecha 11 de marzo del año en curso, consta la no comparencia al primer llamado a audiencia de absolución de posiciones fijada en autos, en virtud de lo cual, a fojas 66, rola solicitud de la denunciante de nuevo día y hora para realización del segundo llamado a absolver posiciones por el representante legal de la denunciada, bajo apercibimiento, lo que se resolvió a fojas 67, con fecha 19 de marzo de 2019, fijando como fecha para estos efectos, el día miércoles 17 de abril de 2019, a las 10:30 horas, enviando notificación al respecto a ambas partes.

A fojas 69, rola certificación de no comparencia al segundo llamado para absolver posiciones por parte del representante legal de la denunciada.

A fojas 70, con fecha 3 de mayo de 2019, hizo presentación de escrito solicitando hacer efectivo el apercibimiento del artículo 394, inciso primero del Código de Procedimiento Civil, teniendo por confeso en todos aquellos hechos categóricamente afirmados en el pliego de posiciones acompañado por la denunciante, rolante a fojas 72, lo que se resolvió por el Tribunal, según consta a fojas 71.

A fojas 73, el Secretario del Tribunal, certificó que no existen diligencias pendientes en la causa.

CONSIDERANDO:

I.- EN CUANTO A LA FALTA DE LEGITIMACIÓN ACTIVA DEL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR:

Que en cuanto a que el Servicio Nacional del Consumidor conforme a lo dispuesto en el artículo 58 letra g) de la ley N° 19.496, solo podría hacerse parte en aquellas causas que comprometan los intereses generales de los consumidores por lo que no podría presentar una denuncia por el hecho que motiva esta causa, tal alegación planteada por la parte denunciada será rechazada, puesto que como ha resuelto la Ilustrísima Corte de Apelaciones de Rancagua "presentar una denuncia, no equivale a hacerse parte atendido a lo dispuesto en el artículo 50 B de Ley n° 19.496, y por lo tanto, el Servicio está habilitado para presentarla, tal como cualquier particular y con mayor razón si se atiende a su deber de velar por el cumplimiento de las disposiciones relacionadas con la protección de los derechos de los consumidores, contemplada en la letra g) del artículo 58 de la antes señalada ley" (Rol Corte 44-2012. Pol.)

II.- 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 9 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 COMETA S.A.**", nombre de fantasía "**BUSES PULMAN BUS**", Rol único tributario N° 95.896.000-K, representada legalmente por don **LUIS PEDRO FARIAS QUEVEDO**, ambos domiciliados en San Francisco de Borja N° 235, comuna de Estación Central, Ciudad de Santiago.

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

1.- La realización de comparendo de fecha 11 de febrero de 2019, rolante a fojas 59 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. **PEDRO AMIGO VENEGAS**, Rut N° 7.573.035-7, caso N° R2018G2587988, el cual rola a fojas 24 y siguientes.

b) Pliego de absolución de posiciones, respecto del cual se tiene por confeso al representante legal de la denunciada en todos aquellos hechos categóricamente afirmados, por cumplimiento del apercibimiento establecido en el artículo 394, inciso primero del Código de Procedimiento Civil.

Y en donde la denunciada presentó como prueba documental:

c) Copia de sentencia dictada por el Segundo Juzgado de Policía Local de Estación Central con fecha 26 de junio de 2015, en autos Rol N° 6378- 2015, relativa a la falta de legitimidad activa del Sernac en esta materia.

2.- Esta Sentenciadora ha podido establecer los siguientes hechos:

a) Que, el día 17 de noviembre de 2018, don **PEDRO AMIGO VENEGAS** adquirió en la empresa **BUSES PULLMAN BUS**, pasaje con destino Santiago- Valdivia, con subida en carretera cruce Aguas Negras de la comuna de Curicó, como lo especifica el boleto, rolante a fojas 28.

b) Que, dicha parada no ocurrió, no pudiendo viajar y perdiendo un día laboral en la ciudad de Valdivia. Así el consumidor solicitó: "La devolución íntegra del dinero del pasaje."

c) Que, con fecha 19 de noviembre de 2018 se confirió traslado a la empresa denunciada, la que respondió con fecha 10 de diciembre de 2019, no acogiendo el reclamo, argumentando que el denunciante no presentó ni una sola prueba de haber contratado sus servicios, siendo imposible verificar efectivamente a cual servicio se refiere. Y que luego de haber revisado los 3 servicios para ese origen y destino, no existe ninguna indicación de detención de la unidad, ni tampoco un pedido de servicio en el punto que indica y eso solo indica que el denunciante no estaba en el punto de recogida.

d) Que, la denunciada argumentó en sus descargos que cumplió con todos los protocolos establecidos y que no se encuentra en la orden de transportes respectiva, por lo que no hubo infracción al respecto. Que, ha cumplido a cabalidad con la norma señalada y siempre ha informado de

manera clara los derechos y obligaciones de los consumidores siendo esta imputación caprichosa, pues no se ha señalado cuales son los consumidores afectados por esta situación, cuales son las situaciones o hechos en los cuales se ha actuado con negligencia y que hayan causado un menoscabo al consumidor, realizando el servicio imputaciones en base a hipótesis o posibles supuestos, pero no en base a hechos ciertos, concretos y reales.

TERCERO: Normativa aplicable.- Que, con su actuar, la empresa denunciada habría infringido 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 en base a lo argumentado por las partes y a las pruebas acompañadas en autos.-

1º] Que, respecto a la infracción del artículo 3, letras d) y e), 12 y 23 de la Ley 19.496, este Tribunal considera que se han infraccionado los artículos 3, sólo en lo concerniente a lo establecido en su letra e), el artículo 12 y 23.

2º] Lo anterior, en virtud de que no se realizó la reparación o indemnización adecuada y oportuna de los daños materiales por el incumplimiento de la

obligación contraída por el proveedor, pues a pesar de argumentar la denunciada que el denunciante no presentó ni una sola prueba de haber contratado sus servicios, siendo imposible verificar efectivamente a cual servicio se refiere y que no existía ninguna indicación de detención de la unidad, ni tampoco un pedido de servicio en el punto indicado, queda de manifiesto a fojas 28, que se acompañó junto al reclamo, el pasaje comprado por el consumidor, en el que claramente se proporciona toda la información del viaje contratado, señalando además en letras legibles el lugar de embarcación, correspondiente a AGUAS NEGRAS CURICÓ.

3°] En cuanto a la infracción referente a los artículos 12 y 23, ambos de la ley 19.496, teniendo en consideración lo ya señalado precedentemente, a juicio de esta sentenciadora estos fueron infringidos por la denunciada, pues no se respetaron por esta los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se ofreció la prestación del servicio, ya que, el consumidor no pudo hacer efectivo su viaje y por tanto los tramites o gestiones que debía realizar en este y perdió el valor del pasaje, todo lo cual sucedió, según la misma denunciada, porque la empresa no contaba con ninguna indicación de detención de la unidad o pedido de servicio en el punto indicado, sin embargo, como ya se estableció anteriormente, esto no se condice con la información contenida en el pasaje que acompañó el consumidor, el que claramente señala el punto de embarque.

4°] Que, consecuentemente 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 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, sin costas.

5°] 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 b) y e) ,12, 23, 24 y 58 bis de la Ley 19,496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores; 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 COMETA S.A.**", nombre de fantasía "**BUSES PULMAN BUS**", Rol único tributario N° 95.896.000-K, representada legalmente, según consta a fojas 48 y siguientes, por don **PEDRO SEGUNDO FARIAS SOTO**, cédula nacional de identidad Nro. 2.781.232-5, ambos domiciliados en San Borja N° 235, comuna de Estación Central, Ciudad de Santiago, al pago de una multa equivalente a **TRES (3) 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 e); 12 y en la hipótesis infraccional contemplada en el artículo 23, inciso primero, de dicho cuerpo legal.

SEGUNDO: En el evento que el denunciada no pagare la multa impuesta, dentro de quinto día de ejecutoriada la presente sentencia, sufrirá su representante legal, por vía de sustitución y apremio la pena de reclusión nocturna en la forma que contempla la Ley 18.287, en su artículo 23.

Anótese, notifíquese personalmente o por cedula, dese cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 58 bis de la ley 19.496 y Archívese en su oportunidad.


**DICTADA POR DOÑA ENCARNACIÓN AVALOS CUENCA, JUEZ
LETRADA TITULAR.**

**AUTORIZA DON JULIO A. BRAVO CORTÉS-MONROY, SECRETARIO
LETRADO TITULAR.**



