

Rol N° 17.090-L

Iquique, a veintiún días del mes de septiembre del año dos mil veintiuno.

Vistos:

1° A fojas 1 y siguientes, rola denuncia infraccional, interpuesta por doña Lilian Soledad Plaza Bravo, cedula de identidad N° 13.2412.760-1, abogada, Directora Regional de la Región de Tarapacá del Servicio Nacional del Consumidor, ambos domiciliados en la ciudad de Iquique, calle Baquedano N° 1093, en contra de **PULLMAN SAN ANDRES LIMITADA**, Rol Único Tributario N° 79.997.810-5, representado por don rodrigo Challapa Gómez, jefe de Sucursal, ambos domiciliado en calle Patricio Lynch 50 agencia N° 16 de la ciudad de Iquique, por infracción a la Ley N° 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores.

El denunciante en el ejercicio de las facultades y obligaciones que le impone el inciso primero y siguientes el artículo 58 de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los consumidores, y lo dispuesto en la letra a) 58, d, m e i) y bis del mismo cuerpo legal, es que a través de sus funcionarios fiscalizadores concurren el 11 de septiembre de 2019 al establecimiento comercial del proveedor PULLMAN SAN ANDRES LIMITADA, de nombre fantasía PULLMAN SAN ANDRES, ubicado en calle Patricio Lynch N° 50 agencia 16 de la comuna de Iquique, fiscalizándose normas relativas a Información veraz y oportuna, deber de profesionalidad y Decreto Supremo 212, relativo al cumplimiento de la Ley N° 19.496.

El denunciante, expone que personal fiscalizador, actuando en su calidad de Ministro de Fe, según artículo 59 bis de la Ley N° 19.496, se constituyó en las dependencias de del proveedor PULLMAN SAN ANDRES LTDA., ante doña Jacqueline Díaz, cedula de identidad N° 10.126.587-0, encargada del local, certificar lo hechos que constan en acta de fiscalización de fecha 11 de septiembre de 2019 y anexo fotográfico incorporados en dicha presentación.

Por lo expuesto precedentemente, el actor, en la representación que inviste y acorde a la facultad que le confiere el inciso primero del artículo y siguiente del artículo 58 de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, presenta denuncia infraccional y solicita tenerla por interpuesta en contra de PULLMAN SAN ANDRES LIMITADA, acogerla, y en definitiva condenarla a pagar el máximo de la multa señalada en el artículo 24 del referido cuerpo legal, por cada una de las infracciones denunciadas, esto es , los artículos 1° número 3; 3° inciso primero letra a), y b); 30 de la Ley N° 19.496.

2° A fojas 15 a 43, documentos acompañados por denunciante a su presentación.

3° A fojas 47 a 51, rola atestado de señora Secretaria del tribunal que certifica haber llamado en tres oportunidades consecutivas a viva voz, a doña Lilian Soledad Plaza Bravo, en su calidad de Directora Regional del Servicio Nacional

del Consumidor, quien no concurrió a prestar declaración indagatoria y a don Rodrigo Challapa Gómez en calidad de representante legal de Pullman San Andrés, a comparecer audiencia de contestación y prueba, habiendo sido legalmente citados.

4° A fojas 51, rola acta de audiencia de contestación conciliación y prueba con la asistencia de la parte denunciante infraccional, representada por letrado don Rodrigo Cortes Tapia, y la rebeldía de don Rodrigo Challapa Gómez en su calidad de representante legal de Pullman San Andrés.

La parte denunciante infraccional ratifica total e íntegramente la denuncia infraccional rolante a fojas uno y siguientes, solicitando sea acogida en todas sus partes, condenando a la contraria al pago de las multas contempladas en la ley N° 19.496. En tanto, la denunciada contesta la denuncia, en su rebeldía. Fijándose como punto de prueba "efectividad de los hechos denunciados". No se rinde prueba Testimonial. En cuanto a la prueba Documental, la parte denunciante acompaña, ratifica los documentos acompañados a fs. 15 a 43. No solicitan diligencias.

5° A fojas 52, rola decreto que cita a las partes oír sentencia.

CONSIDERANDO

Primero: Le corresponde a este sentenciador determinar la eventual responsabilidad contravencional de Pullman San Andrés Limitada, respecto de la fiscalización que le fuera efectuada el día 11 de septiembre de 2019, en el Terminal Rodoviario ubicado en calle patricio Lynch N° 50 agencia 16 de esta ciudad, por el funcionario Jorge González Gallardo, quien al hacerse presente en la agencia de la empresa de Transportes, ante presencia de la encargada doña Jacqueline Díaz, certifica hechos que constan en el acta de fiscalización, en el que se consigna que la entrevistada expone que las tarifas y/o precios, se entrega personalmente a cada consumidor que pregunta valores; que la información visible entregada sobre el transporte de equipaje o valija, difiere en uno de los carteles titulado "Equipaje Permitido", "El pasajero tiene derecho a llevar hasta 30 kilos de equipaje sin costo siempre que el volumen no exceda 150 litros", lo que difiere a lo expuesto en artículo 68 del Decreto 212, Reglamento de los Servicios nacionales de Transportes Públicos; No informa respecto del formulario de declaración de equipaje establecido en inciso segundo del cuerpo legal enunciado; Informa mediante carteles en su oficina de venta de pasajes, respecto de responsabilidad de la custodia de los equipajes llevado al interior del bus, como consta en imágenes acompañadas; los procedimientos de compensaciones en caso de no prestación de servicios de transportes; se informa a los pasajeros los horarios de salidas y llegadas de los buses de manera visible, al igual que el itinerario completo; informa la posibilidad que tiene el pasajero de anular el pasaje, de acuerdo a lo evidenciado por los funcionarios fiscalizadores, como consta en el acta, la denunciada infringió el artículo 1 N°3, no entrega información veraz y

oportuna, infringiendo el 3 inciso 1 letra b); no cumple con el artículo 3 número 1 letra a), esto es libre elección, además no informa el precio infringiendo el artículo 30 de la ley.

Segundo: Por su parte el apoderado de la empresa de transportes denunciada, nada demostró al respecto, más aun de no concurrir a audiencia de contestación, conciliación y prueba, habiendo sido legalmente citado a tal efecto.

Tercero: Que sentada así las cosas, esta magistratura deberá esclarecer el ámbito de aplicación de la Ley de Protección al Consumidor frente al conflicto suscitado entre el Servicio Nacional del Consumidor y la empresa de transporte denunciada.

Cuarto: Cabe determinar si el Servicio Nacional del Consumidor, tiene o no la facultad para iniciar una acción contravencional, acorde lo dispuesto en artículo 58 de la Ley N° 19.496, a partir de un hecho singular o determinado, que tomo conocimiento con ocasión de un reclamo administrativo, formulado por un consumidor, a raíz de un caso sufrido o de actividades de fiscalización en conformidad aun plan anual.

Al respecto, el inciso primero del artículo 58 del texto legal de marras, el Servicio Nacional del Consumidor deberá velar por el cumplimiento de las disposiciones de la presente ley y demás normas que digan relación con el consumidor, difundir sus derechos y deberes del consumidor y realizar acciones de información y educación de los mismos.

Así incumbe al Servicio Nacional del Consumidor, entre otras, la función de fiscalizar el cumplimiento de las obligaciones de la ley del ramo y de toda la normativa relacionada con la protección de los derechos de los consumidores.

Durante los procedimiento de fiscalización, los proveedores y sus representantes deberán otorgar todas las facilidades para que estos puedan llevar a efecto sus obligaciones y no podrán negarse a proporcionar información requerida sobre los aspectos materia de fiscalización.

En el ejercicio de la labor fiscalizadora, el funcionario deberá siempre informar al fiscalizado la materia específica objeto de su actuación y de la normativa pertinente y dejar copia íntegra de las actas levantadas, realizando diligencias estrictamente indispensables y proporcionales a su objetivo.

Los fiscalizadores de servicio para el cumplimiento de sus obligaciones, podrán solicitar, previa autorización del Juez de Policía Local respectivo, el auxilio de la fuerza pública, cuando exista oposición a la fiscalización debidamente certificada por el fiscalizador.

Sin perjuicio de lo expuesto la negativa injustificada a dar cumplimiento a los requerimientos efectuados, durante las acciones de fiscalización, se deberá castigar con una multa equivalente a 750 unidades tributarias mensuales. La procedencia de la justificación de la negativa será calificada por el servicio.

Quinto: El marco normativo del accionar del Servicio Nacional del Consumidor, lo establece en el artículo 58 letra a) de la ley N° 19.496, en el ejercicio de la facultad fiscalizadora podrá requerir y obtener información en la medida que exista una obligación que deba ser cumplida de acuerdo a lo dispuesto en la ley, como asimismo, para constatar determinados hechos, siendo obligación de los proveedores o prestadores de servicio durante la fiscalización, otorgar todas la facultades para que este se lleve a efecto.

En el eventual caso que se niegue a proporcionar la información solicitada, la calificación de justificada o no al Servicio o del Tribunal.

Ahora bien, la acción fiscalizadora no puede ser indeterminada, puesto que esta debe obedecer a asuntos específicos, debiendo dar a conocer al fiscalizado su objeto como también la normativa específica para efectuar tal requerimiento. Si existiere oposición a su realización, previa certificación del fiscalizador, se solicitará autorización del Juez de Policía Local respectiva, para efectuar la fiscalización

Sexto: Ahora bien, esta magistratura deberá valorar la prueba agregada a estos autos, conforme a las reglas de la sana crítica, los documentos acompañados a fojas 31 a 43, por la denunciante, copia de acta de fiscalización que señala en su acápite final, que concluida la fiscalización exhiben el documento de declaración de equipaje y que en caso de extravió, se devuelve hasta 5 UTM o máximo de lo declarado, informándosele plazo para entrega de listado de precios y ocho fotografías que ilustran información sobre el transporte de equipaje que difiere en unos de su carteles "Equipo Permitido" al señalar "...derecho a llevar hasta 30 litros de equipaje sin costo siempre que el volumen no exceda 150 litros" y que otro cartel dispuesto en la sala de ventas de pasajes denominado "Reglamento de Pasajes" se establece la información de forma correcta.

El fiscalizador, de igual modo indica haber observado que no se informa a los pasajeros de sus derechos como de mantener carteles con precios de pasajes; llevar libre de pagos el equipaje hasta 50 kilos con máximo de 150, lo que difiere de lo dispuesto en artículo 68 del del Decreto 212, información emitida por la encargada del local respecto del valor del pasaje, expone que es informada personalmente a cada consulta realizada por el consumidor y que respecto del equipaje, hay un cartel con dicha información

De igual modo no indica haber observado que se informa a los pasajeros de sus derechos, agregando que solo existe señalética informativa respecto del artículo 67 del decreto 212.

Séptimo: El señor fiscalizador da inicio a la acción de fiscalización enfocado en las obligaciones de las empresas de transportes respecto de entregar información veraz y oportuna de las condiciones del servicio, esto es, el precio, horario, protocolo cumplimiento de itinerarios, respuesta ante incumplimiento, medidas de seguridad para que los equipajes lleguen a destino en buenas condiciones, a fin

de subsanar problemas con la venta de pasajes que tenga relación con cobros mal efectuados o errores en las compras por internet o también a incumplimiento de informaciones respecto del bus en relación con retrasos, cancelación de salida, venta excesivas de boletos que origina duplicidad de estos, pérdidas o daños de equipajes, teniendo presente lo dispuesto de normativa que exige a las empresas poner a disposición del público en los terminales o agencias, formularios para realizar declaración de especies que transportan sobre las 5 UTM

No obstante ello no apoya su accionar con descripción de entrevista de los pasajeros que se encontraban en el lugar a ser atendidos o chequeado en la agencia de la empresa denunciada al momento de la fiscalización, limitándose solo a dejar constancia de lo observado para su cumplimiento.

Octavo: Lo relacionado precedentemente no permite con lo expuesto por el denunciante y documentos analizados precedentemente lograr convencimiento pleno para dar por sentado la existencia de cumplimiento a las obligaciones de la empresa de transporte respecto de entregar información veraz y oportuna de las condiciones del servicio al ser fiscalizados, dado que ello no se encuentra acreditado su accionar con pasajeros al momento de la fiscalización.

Y visto lo además, lo dispuesto en los artículos 50 y 50 A de la ley N° 19.496, sobre protección de los Derechos de los consumidores: Ley N° 15231, sobre Organización y Atribuciones de los Juzgados de Policía Local y Ley N° 18.287, sobre Procedimientos de los Juzgados de Policía local.

RESUELVO

a.- **Rechácese** la denuncia infraccional efectuada por el Servicio Nacional del consumidor, persona jurídica de derecho público, representado por doña Lilian Soledad Plaza Bravo, chilena, abogada, Cedula de Identidad Nacional y Rol Único Tributario N° 13.241.760-1, Directora Regional del Servicio Nacional del Consumidor, región Tarapacá, ambos domiciliados en calle Balle Baquedano 1093, en contra de PULLMAN SAN ANDRES LIMITADA, Rol Único Tributario N° 79.997.810-5, representado por don Rodrigo Challapa Gómez, jefe de Sucursal, ambos domiciliado en calle Patricio Lynch 50 agencia N° 16 de la ciudad de Iquique.

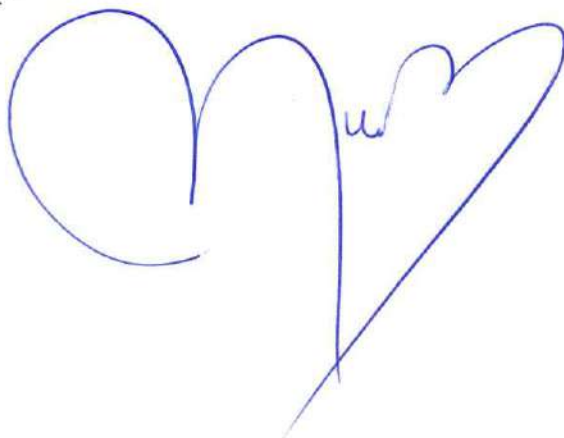
b.- **Absuélvase** a la empresa Pullman San Andrés Limitada, Rol Único Tributario N° 79.997.810-5, representada por don Rodrigo Challapa Gómez, formulada por el Servicio Nacional del Consumidor regiones Tarapacá representada por su directora doña Lilian Plaza, todas ya individualizados.

c.- No se condena al denunciante por haber tenido plausible para accionar.

d.- Remítase copia autorizada de la presente sentencia al Servicio Nacional del Consumidor, una vez que s encuentran ejecutoriada..

e. Notifíquese, regístrese y archívese en su oportunidad.

Dictada por el Juez Titular del Tercer Juzgado de Policía Local de Iquique don
Ricardo de la Barra Fuenzalida, y autorizada por la Sra. Secretario Abogado doña
Jessie A. Giaconi Silva.-

A handwritten signature in blue ink, consisting of a large, stylized initial 'J' followed by a series of loops and a long, sweeping tail that extends downwards and to the right.