



REPUBLICA DE CHILE
1. MUNICIPALIDAD DE ARICA
TERCER JUZGADO DE POLICIA LOCAL
A R I C A

Ver C.S

RoI N° 636/LQ

Arica, a treinta de octubre del dos mil trece.

V i s t o s:

A fojas 1 y siguientes rola el Ordinario N° 451 de fecha 08 de marzo del 2013 de la Directora Regional (S) de SERNAC Región Arica y Parinacota a Representante Legal de Aguas del Altiplano S.A.

A fojas 4 y siguientes rola denuncia infraccional deducida por Rosa Cortez Contreras, Directora Regional (S) del Servicio Nacional del Consumidor de Arica y Parinacota, en representación del Servicio Nacional del Consumidor, en adelante, SERNAC, por infracción a los artículos 58, 59 Y demás normas pertinentes de la Ley N° 19.496, en contra de Aguas del Altiplano S.A. representada legalmente por don Marcelo Basaure Ugarte. Encuanto a los hechos fundamenta su denuncia en que el Servicio Nacional del Consumidor tomó conocimiento a través de los medios de comunicación, que durante la mañana del día miércoles 06 de marzo del 2013 se produjo en el sector norte de la ciudad en el Pasaje Fortunato Valencia de la Población Jallalla la rotura de una matriz de agua potable lo que provocó la inundación de viviendas ubicadas en sectores aledaños, generando evidentes y serios inconvenientes para sus habitantes. Que, ante estos hechos, SERNAC haciendo uso de las facultades que le concede el artículo 58 y en especial la letra g) de este mismo artículo de la Ley N° 19.496, solicitó a la denunciada mediante oficio Ordinario N° 451 de 08 de marzo del 2013, que respondiera dentro del plazo de 10 días hábiles una serie de preguntas destinadas a obtener información básica comercial contenidas en un pliego que consignaba de la letra o. a la letra g., información que hasta el día de la denuncia no emitió respuesta alguna. Sostiene que la denunciada con su actuar impidió al SERNAC velar por el cumplimiento de las disposiciones legales relacionadas con la protección de los consumidores y en este caso, el derecho de todo consumidor a una información veraz y oportuna sobre los servicios ofrecidos y otras características relevantes de los mismos. Encuanto al Derecho, señala que a la luz de la normativa legal vigente, la denunciada vulneró el artículo 58 letra g) en relación con ello número 3 y 3 letra b, de la Ley N° 19.496, Sobre Protección de los Derechos de los Consumidores. Agrega que la negativa o demora injustificada en la remisión de los antecedentes requeridos en virtud del artículo antes señalado, será sancionada con multa de hasta 400 Unidades Tributarias Mensuales, por el Juez de Policía Local, para cuya determinación considerará el beneficio económico obtenido con la infracción investigada, la gravedad de la conducta, la calidad de reincidente del infractor, y para los efectos de disminuir la multa, la colaboración que el infractor haya prestado al SERNAC antes o durante la investigación, solicitando finalmente se

acoja la denuncia y se condene al infractor al máximo de las multas solicitadas a cada una de las infracciones según la Ley N° 19.496, con expresa y ejemplar condena en costas y se ordene a la empresa denunciada a entregar la información solicitada en el Oficio N° 451 de fecha 8 de marzo del 2013.

A fojas 11 vta. rola resolución del Tribunal que ordenó citar a declarar al representante legal de Aguas del Altiplano S.A. y a las partes a una audiencia de contestación y prueba.

A fojas 11 vta. rola la notificación por carta certificada de la resolución de fs. 11 vta. a la abogada apoderada de SERNAC.

A fojas 12 rola la notificación personal de la denuncia de fojas 4 y siguientes y su proveído de fs. 11 vta. a Aguas del Altiplano S.A. por intermedio de su representante legal Marcelo Basaure Ugarte, según atestado del Receptor Judicial Raúl Ibáñez Verdugo.

A fojas 100 rola resolución de la Juez no Inhabilitada del Tribunal que ordena citar al representante legal de Aguas del Altiplano S.A. a prestar declaración y a las partes a una audiencia de contestación y prueba.

A fojas 101 rola la notificación por cédula de la resolución de fs. 99 vta. y 100 al abogado de Aguas del Altiplano S.A., Sebastián Espinoza Astorga y al abogado de SERNAC Yasna Zepeda Lay, según atestado del Receptor del Tribunal Ariel Parada Jiménez.

A fojas 101 vta. rola certificación secretarial de la no comparecencia a prestar declaración del representante legal de Aguas del Altiplano S.A.

A fojas 102 Y siguientes rola la declaración indagatoria escrita de Aguas del Altiplano S.A.

A fojas 106 Y 106 vta. rola audiencia de contestación y prueba;

A fojas 107 rola la resolución "autos para fallo".

Con lo relacionado y considerando:

En cuanto al fondo:

Primero: Que, a fojas 102 Y siguientes rola declaración indagatoria escrita de Aguas del Altiplano S.A. que expone en cuanto a los hechos en que se funda la denuncia que el Servicio Nacional del Consumidor tomó conocimiento por los medios de comunicación local que el día miércoles 06 de marzo del 2013, en el pasaje Fortunato Valencia de la Población Jallalla, comuna de Arica, se produjo una emergencia, supuestamente afectando viviendas del sector, y a raíz de lo anterior, ofició a la denunciada para que respondiera una serie de preguntas destinadas a obtener información básica comercial, mediante oficio Ordinario N° 451 del 08 de Marzo del 2013 Y otorgándole un plazo de respuesta de 10 días hábiles, y que según lo estipulado en el D.F.L. N° 382, D.SMOP N° 1199/2004 la denunciada sostuvo que el SERNAC Arica y Parinacota carece de las atribuciones para solicitar la información requerida, ya que el único ente administrativo

facultado y que regula el actuar no sólo de Aguas del Altiplano S.A., como titular de los derechos de producción y distribución, recolección y disposición de aguas servidas, sino de todas las empresas sanitarias del país es la Superintendencia de Servicios Sanitarios regulada por el D.F.L.N° 382 de 1988, Ley General de Servicios Sanitarios y el D.S.N° 1199 de 2004 de Obras Públicas (Reglamento de la Ley General de Servicios Sanitarios) y la Ley N° 18.902 que creó la Superintendencia de Servicios Sanitarios, las que otorgan a ésta última la facultad de fiscalizar, solicitar información y aplicar multas y sanciones a las cesionarias de servicios sanitarios, hecho alegado SERNAC en su denuncia. Señala que lo ocurrido el día 06 de Marzo del 2013, obedece a una situación especialísima y fortuita, de los cuales la Superintendencia de Servicios Sanitarios es el único facultado por mandato legal para requerir información, fue informada oportunamente y que además la denunciada se constituyó en forma inmediata en el lugar cumpliendo en estricto rigor con la ley sectorial atinente que impone a su representada los estándares de solución a emergencias como la descrita. Sostiene que, posterior a ello, los clientes afectados procedieron a realizar los reclamos respectivos a partir del día 08 de marzo del 2013 y frente a los requerimiento de éstos la empresa les informó a los afectados la causa de dicha emergencia, invitándolos a resolver el conflicto a través de una línea telefónica o a través de un ejecutivo de clientes, de manera que si persistía la molestia de los clientes solicitaran la intervención de la Superintendencia de Servicios Sanitarios, como ente regulador exclusivo de la materia. Finalmente, concluye que el Servicio Nacional del Consumidor carece de atribuciones para exigir información y fiscalizar la función de las empresas sanitarias y que existe otro organismo del Estado mandatado por la ley para realizar dicha función, cual es la Superintendencia de Servicios Sanitarios y pretender lo contrario, estaríamos en presencia de una errada aplicación de los principios del derecho ya que al efecto existen leyes especiales que así lo señalan.

Segundo: Que, a fojas 106 y 106vta. rola la audiencia de contestación y prueba con la asistencia de la parte denunciante de SERNAC representada por la abogada Yasna Zepeda Lay y de la parte denunciada de Aguas del Altiplano S.A. representada por el abogado Sebastián Espinoza Astorga.

La parte denunciante ratificó la denuncia de fs. 4 a 11, solicitando se tenga como parte integrante del comparendo.

La parte denunciada ratificó a modo de contestación la declaración indagatoria que rola a fojas 102 y siguientes y solicitó que la denuncia sea rechazada en todas sus partes, con expresa condenación en costas.

Tercero: Que, el Tribunal llamó a las partes a conciliación, la que no se produjo y se recibió la causa a prueba y se fijó como punto de ella, el siguiente: "Efectividad de constituir las materias y antecedentes requeridos mediante Ordinario N° 451 por el Servicio Nacional del Consumidor a Aguas del Altiplano S.A., información básica comercial" .

Cuarto: Que, la parte denunciante acompañó, con citación, copia del Ordinario N° 451 que rola de fs. 1 a 3 y copia del Manual de Requerimiento de Información Ley N° 19.496 que rola a fs. 51 a 60.

Quinto: Que, la parte denunciada no rindió pruebas.

Sexto: Que, entonces resulta imprescindible determinar al efecto si la información requerida por el órgano fiscalizador Sernac a Aguas del Altiplano S.A. por intermedio del Ordinario N° 451 de 08 de marzo de 2013 se enmarca dentro del concepto de información básica comercial, concepto creado a partir de la modificación de la Ley N° 19.496 por intermedio de la Ley N° 20.555, análisis que deberá efectuarse teniendo presente el Manual de Requerimiento de Información. Que, al efecto, resulta indiscutible que el Servicio Nacional del Consumidor fue creado por el legislador para velar por los derechos de los consumidores, entregándosele a dicho órgano una serie de facultades para cumplir en forma efectiva con dicho mandato, entre ellas, la facultad de solicitar información a los proveedores tal como establece el artículo 58 letra g) y que se denomina "información básica comercial" y toda la documentación que resulte indispensable para ejercerla y dar cumplimiento a todos. Que, este requerimiento de información debe realizarse por escrito y dicha petición debe contener un plazo para que dicha obligación del proveedor sea cumplida y que conforme al texto legal Sernac debió publicar en su página web un manual de requerimiento de información que señala de manera pormenorizada todos los antecedentes que puede solicitar en uso de esta prerrogativa. Así las cosas, el concepto de información básica comercial debe entenderse como aquel que señala el artículo 58 letra g) en directa relación con lo señalado en el Manual de Requerimiento de Información de Sernac.

Séptimo: Que, a la luz de lo antes razonado, todos los antecedentes requeridos por escrito por el Servicio Nacional del Consumidor se enmarcan dentro del concepto de información básica comercial pues dicha información conduciría al órgano fiscalizador a determinar si existía alguna vulneración de los derechos de los consumidores del servicio de agua potable ante la suspensión del suministro y si éstos merecían reparación ante este problema de consumo y así exigir eventualmente un proceder más rápido para su adecuada protección, razón por la cual esta sentenciadora estima que la información solicitada por el Ordinario N° 451 de 08 de marzo de 2013 tenía tal carácter y debió ser entregada dentro del plazo de 10 días fijado en dicho ordinario del antecedente, lo que no se cumplió, infringiendo con ello el artículo 58 letra g) en relación con el inciso penúltimo de la misma disposición legal de la Ley N° 19.496, razón por la cual se acogerá la denuncia infraccional de fs. 4 y siguientes y se sancionará a la denunciada.

Octavo: Que, no existiendo otros antecedentes que ponderar y teniendo presente las facultades de los Jueces de Policía Local de apreciar los hechos de la causa de acuerdo con las normas de la sana crítica y visto lo dispuesto en los artículos 1,7,8,9, 14,

17, 24 Y 25 de la Ley 18.287 Sobre Procedimiento ante los Juzgado de Policía Local, artículos 58 letra g) e inciso penúltimo y artículos 24 y 50 de la Ley N° 19.496, que Establece Normas sobre Protección a los Derechos de los Consumidores y modificaciones posteriores y los artículos 13 y 14 de la Ley N° 15.231 Sobre Organización y Atribuciones de los Juzgados de Policía Local,

R e s u e l v o:

En cuanto a lo infraccional:

1.- Se acoge la denuncia infraccional de fojas 4 y siguientes deducida por el Servicio Nacional de Protección a los Consumidores, SERNAC en contra de AGUAS DEL ALTIPLANOS.A.

2.- Se condena a AGUAS DELALTIPLANOS.A., representada por Marcelo Basaure Ugarte, ignora profesión u oficio y cédula de identidad, ambos domiciliados en Bolognesi N° 290, de Arica; al pago de una multa de CINCUENTA UNIDADESTRIBUTARIAS MENSUALES por negarse a remitir al Servicio Nacional del Consumidor los antecedentes y documentación que le sean solicitados por escrito y que digan relación con la información básica comercial de los bienes y servicios que ofrezca al público, dentro del plazo que se determine en el respectivo requerimiento, infringiendo el artículo 58 letra g) en relación con el artículo 58 inciso penúltimo, 24 y 50 de la Ley N° 19.496 que Establece Normas de Protección a los Derechos del Consumidor.

Si no pagare la multa dentro del plazo de cinco días contados desde la fecha de la notificación de la presente sentencia, despáchese por vía de sustitución y apremio orden de arresto en contra de la representante legal por TREINTAOIAS de reclusión nocturna.

3.- Se condena en costas a la parte denunciada.

Anótese, Notifíquese y Archívese.

Sentencia pronunciada por doña **MONICA BURGOS CERDA**, Juez No Inhabilitada del Tercer Juzgado de Policía Local de Arica.



~.JCI.n

' ..

Superintendencia de Servicios Sanitarios, organismo al que se le comunicó imprevisto en referencia, acorde con lo previsto el artículo 35 del Decreto con Fuerza de Ley N° 382, del Ministerio de Obras Públicas, de 30 de diciembre de 1988.

TERCERO: Que, cabe señalar que el artículo 58 de la Ley N° 19.496 dispone que el SERNAC deberá velar por el cumplimiento de ese cuerpo legal, y demás normas que digan relación con el consumidor, difundir los deberes y derechos del consumidor y realizar acciones de información y educación del consumidor, y que le corresponderá especialmente las funciones que la norma primeramente nombrada estatuye, entre ellas, en su letra 9), "Velar por el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias relacionadas con la protección de los derechos de los consumidores y hacerse parte en aquellas causas que comprometan los intereses generales de los consumidores."

Y, a su vez, el artículo 3°, que consagra los derechos y deberes básicos de los consumidores, en su letra b), reza: "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;"

CUARTO: Que, para los efectos de dilucidar si la denunciada debía o no dar respuesta a la información requerida, debe tener presente que la facultad en que se asila el SERNAC está contemplada en el inciso cuarto de la letra g) del artículo 58, que se refiere a los proveedores.

A su vez, el W 3 del artículo 1° define la información básica comercial como: "los datos, instructivos, antecedentes o indicaciones que el proveedor debe suministrar obligatoriamente al público consumidor, en cumplimiento de una norma jurídica.

Tratándose de proveedores que reciban bienes en consignación para su venta, éstos deberán agregar a la información básica comercial los antecedentes relativos a su situación financiera, incluidos los estados financieros cuando corresponda.

En la venta de bienes y prestación de servicios, se considerará información comercial básica, además de lo que dispongan otras normas legales o reglamentarias, la identificación del bien o servicio que se ofrece al consumidor, así como también los instructivos de uso y los términos de la garantía cuando procedan. Se exceptuarán de lo dispuesto en este inciso los bienes ofrecidos a granel.

Quinto inciso de
141

La información comercial básica deberá ser suministrada al público por medios que aseguren un acceso claro, expedito y oportuno. Respecto de los instructivos de uso de los bienes y servicios cuyo uso normal represente un riesgo para la integridad y seguridad de las personas, será obligatoria su entrega al consumidor conjuntamente con los bienes y servicios a que acceden."

Por otra parte, el inciso primero del artículo 2° bis prescribe que las normas de la Ley W 19.496 no serán aplicables a la prestación de servicios regulados por leyes especiales.

Por último, el artículo 35 del Decreto Ley W 382 del Ministerio de Obras Públicas, Ley General de Servicios Sanitarios, de 30 de diciembre de 1988, publicado en el Diario Oficial el 21 de junio de 1989, en su inciso primero reza: "El prestador de servicios deberá garantizar la continuidad de la calidad de los servicios, los que solo podrán ser afectados por causa de fuerza mayor", precepto en cuyo inciso tercero se contempla que es a la Superintendencia de Servicios Sanitarios el organismo al que debe comunicarse los antecedentes respectivos, debiendo ser comunicados previamente a los usuarios.

Además, el Decreto N° 1199 del Ministerio de Obras Públicas, que aprueba el Reglamento de las Concesiones Sanitarias de Producción y Distribución de Agua Potable y de Recolección y Disposición de Aguas Servidas y de las Normas sobre Calidad de Atención a los Usuarios de estos Servicios, de 28 de diciembre de 2004, publicado en el Diario Oficial de 09 de noviembre de 2005, dispone en su artículo 121°: "El prestador deberá establecer y mantener un sistema de registro de reclamos y solicitudes presentadas por los usuarios que permita la identificación y seguimiento de las respuestas entregadas y el tiempo de resolución para cada una de ellas, sin perjuicio de los demás antecedentes que al efecto requiera la Superintendencia". A su vez, en su Artículo 122° preceptúa: "Las concesionarias deberán contar con un procedimiento especial que permita con prontitud y en forma permanente atender las emergencias, de acuerdo a los estándares definidos en los respectivos procesos tarifarios. Dichos estándares deben ser de conocimiento público y estar a disposición de los usuarios en los paneles de información de las oficinas de atención de público del prestador.". Finalmente el artículo 123 del precitado decreto reza: "Si se viere afectada la calidad y/o continuidad de uno o cualquiera de los servicios públicos sanitarios, el prestador estará obligado a informar a cada usuario afectado, en forma directa o a través de medios de comunicación masiva, las medidas especiales a adoptar."

QUINTO: Que, a juicio de estos sentenciadores, de los preceptos legales antes citados, se desprende que el SERNAC, no estaba facultado legalmente para



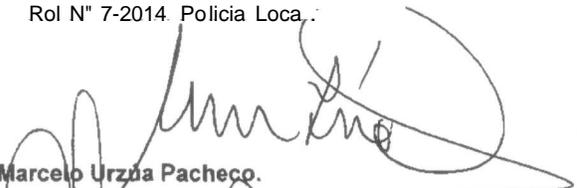
(parte levantada sobre 142)

requerir la información de que se trata, por lo que la negativa a proporcionarla por la denunciada no constituye la infracción que se le imputa, de las normas legales en que se asila la denuncia, lo que obligaba a desestimarla.

Por las anteriores consideraciones, normas legales citadas, y lo dispuesto en los artículos 50 A de la Ley N° 19.496 Y 32 Y 36 de la Ley N° 18.287, se REVOCA la sentencia de treinta de octubre de dos mil trece, escrita de fojas 103 A 110, Y en su lugar se declara que se rechaza la denuncia infraccional deducida contra Aguas del Altiplano S.A, en el libelo de fojas 1.

Regístrese y devuélvase.

Redacción del Ministro, señor Rodrigo Olavarría Rodríguez
Rol N° 7-2014. Policía Local.


Sr. Marcelo Urzúa Pacheco.


Sr. Rodrigo Olavarría Rodríguez.


Sr. Samuel Muñoz Wel

P, "" dada por la Primera Sala de e, 'a tdo " , O" OIO" e, , pre" d' da
por el Ministro don Marcelo Urzúa Pacheco ei por los Ministros, don
Rodrigo Olavarría Rodríguez y don Samuel . Autoriza el Secretario
Subrogante, don Héctor Barraza Aguilera.



En Arica, a tres de marzo de dos mil catorce, notifiqué por el estado diario de hoy la resolución que antecede.



Santiago, veintinueve de abril de dos mil catorce.

A fojas 39, 40 Y 41: a todo, téngase presente.

Vistos y teniendo presente:

Que del mérito de autos, lo informado por los jueces recurridos y los antecedentes tenidos a la vista, aparece que los sentenciadores, al dictar la resolución cuestionada, han consignado los razonamientos suficientes que sostienen su decisión de revocar la sentencia de primera instancia, lo que no representa una falta o abuso grave que amerite la interposición de un recurso disciplinario como el de la especie, toda vez que los magistrados del Tribunal de Alzada, en ejercicio de sus facultades jurisdiccionales, aplicaron el derecho a las cuestiones fácticas que les correspondió conocer, realizando la interpretación de los preceptos legales atinentes al caso.

Por estas consideraciones y de conformidad, además, con lo dispuesto en el artículo 549 del Código Orgánico de Tribunales, **se rechaza**, el recurso de queja de lo principal de fojas 6, interpuesto por la abogada Sra. Carolina Norambuena Arizabalos, en representación del Servicio Nacional del Consumidor.

Regístrese, devuélvase su agregado y archívese.

Rol N° 5963-14

Pronunciado por la Segunda Sala integrada por los Ministros Sres. Hugo Dolmestch U., Carlos Künsemüller L., Juan Fuentes B., Lamberto Cisternas R. y el abogado integrante Sr. Luis Bates H.

Autorizada por la Ministro de Fe de esta Corte Suprema.

En Santiago, a veintinueve de abril de dos mil catorce, notifiqué en Secretaría por el Estado Diario la resolución precedente.

