

Enca 4126

San Bernardo, veinticuatro de Octubre de dos mil diecisiete.

VISTOS Y TENIENDO PRESENTE;

A fojas 11, Carolina Norambuena Arizábalos, abogado, en representación del Servicio Nacional del Consumidor, ambas domiciliadas en calle Teatinos n° 333, piso 2°, comuna de Santiago, interpone denuncia infraccional en contra Salcobrand S.A., Rut. n° 76.031.071-9, representada legalmente por Roberto Belloni Pechini, cédula de identidad n° 9.155.452-6, ingeniero comercial, ambos domiciliados en Av. General Velásquez n° 9.981, comuna de San Bernardo, por infringir el Art. 58 inciso 6° y siguientes de la ley de protección de los derechos de los consumidores, solicitando sea acogida en todas sus partes y se le condene por las infracciones cometidas, al máximo de las multas contempladas en la ley n° 19.496, con ejemplar condena en costas.

A fojas 27, el Sernac rectifica la denuncia de autos expresando que el actual representante legal de la denunciada Salcobrand S. A. es el Sr. Matías Verdugo Mira.

A fojas 29, rola acta de notificación a Salcobrand S.A., de la denuncia infraccional de fojas 11 de autos.

A fojas 49, se llevó a efecto el comparendo de estilo, con la asistencia de Maritza Espina Opitz, apoderado de la parte denunciante del Sernac y, por la parte denunciada Salcobrand S.A., su apoderada Daniela Montebruno Gibert. En esta oportunidad la parte denunciada contestó la acción interpuesta a través de minuta escrita, la cual fue agregada en

fojas 30 como parte del acta de la audiencia. Ambas partes presentaron prueba documental y no se produjo conciliación.

A fojas 59, se ordenó traer los autos para fallo.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO;

A.- RESOLUCIÓN DE LAS CUESTIONES PREVIAS:

1º) Que, en el Otrosí de la presentación de fojas 51, el Sernac, objetó la prueba documental aportada por la denunciada en el comparendo de estilo, consistente en copia del libro de recepción de correspondencia legal y en una copia de la carta tipo utilizada para dar respuesta a los reclamos, documentos agregados en fojas 39 y siguientes;

2º) Que, el Art. 14 de la ley 18.287, sobre procedimiento aplicable ante los Juzgados de Policía local, faculta al Juez para apreciar la totalidad de las pruebas aportadas por las partes, otorgándoles el valor probatorio que corresponda, de acuerdo con las máximas de la experiencia, lógica y principios científicos generalmente aceptados. En este marco, la exclusión de pruebas antes de la dictación del fallo, práctica aplicable en el sistema de prueba legal tasada, resulta del todo improcedente, por lo que en definitiva corresponderá rechazar la objeción documental precedente;

B.- RESOLUCIÓN DEL ASPECTO INFRACCIONAL:

3º) Que, se ha seguido esta causa a los efectos de determinar la responsabilidad infraccional que

pudiese afectar a Salcobrand S.A., antes individualizada, en los hechos expuestos en la denuncia de autos;

4°) Que, fundando sus acciones el denunciante expone, en fojas 11 y siguientes que en ejercicio de sus facultades, mediante oficio ordinario n° 0417, de fecha 01 de marzo del presente, requirió a la denunciada información y/o antecedentes en relación a los problemas y dificultades presentadas por los consumidores en la compra de productos dispuestos para la venta a través de su plataforma web WWW. Salcobrand.cl y acerca de la imposibilidad de realizar compras a través de ese medio. El día 02 de marzo de 2017, el oficio in comento fue recepcionado por la empresa Salcobrand S. A., por medio de la funcionaria Vaitiare Gallardo, como consta del estado de envió de la orden de transporte n°69635649530 de la empresa Chilexpress. Transcurrido el plazo señalado en el Oficio, de 10 días hábiles, la denunciada no dio respuesta, en consecuencia, existe una negativa injustificada a dar cumplimiento al requerimiento de información de este Servicio. Conforme a lo expuesto precedentemente, es del todo constatable que la denunciada ha infringido el artículo 58 inciso sexto y siguiente de la LPC, debido a que no proporcionó al Sernac la información y/o antecedentes requeridos, documentación que es del todo indispensable para que este Servicio pueda ejercer las atribuciones que mandata la ley, por tratarse de información básica adicional relevante y atingente para que los consumidores puedan tomar las mejores decisiones de consumo y acceder a los productos y servicios que ofrece y comercializa. En efecto, el artículo 58 inciso 6° de la ley, establece que los proveedores están obligados a proporcionar al Sernac toda otra documentación que se les solicite

por escrito y que, sea estrictamente indispensable para ejercer las atribuciones que le corresponden a este Servicio, dentro del plazo que se determine en el respectivo requerimiento;

5°) Que, contestando la denuncia, Daniela Montebruno Gilbert, acompañó en el comparendo de estilo presentación suscrita por Alberto Novoa Pacheco, abogado, en representación de Salcobrand S.A., la que fue agregada en fojas 30 y siguientes, como parte del acta del comparendo. En ella se indica que la empresa denunciada es una persona ficta y como tal no tiene capacidad de acción propia, por lo que sus actuaciones las ejecuta por medio de personas contratadas para dichos efectos que organiza y dirige. Para el cumplimiento de las obligaciones legales, cuenta con un departamento legal, al que diariamente se le hace llegar cualquier tipo de documentación o requerimiento vinculado a asuntos legales. Cuenta también la denunciada con un procedimiento para hacer seguimiento de dicha correspondencia, atendida la importancia que muchas veces la misma posee, en un cuaderno destinado especial y exclusivamente a la recepción de este tipo de correspondencia, donde se consigna cada carta, notificación, requerimiento o petición que se hace desde las distintas autoridades. La recepcionista encargada de recibir dicho tipo de correspondencia, está especialmente capacitada para entender la importancia del correcto diligenciamiento de cada uno de esos documentos. La omisión de respuesta al citado oficio se justifica en la circunstancia de no haber tomado conocimiento su representada de la existencia del mismo. En efecto, indica que por simple y sencillo que parezca jamás, insiste, jamás su representada habría tomado conocimiento de la existencia del citado oficio ordinario, ya sea por

algún caso fortuito o de fuerza mayor, o también por no haber sido notificado material y válidamente del mismo, su representada ignoraba la existencia del citado requerimiento. Agrega que su representada sólo tomó conocimiento del citado requerimiento cuando le fue notificada la presente denuncia infraccional. No antes. Su departamento legal logró establecer que el citado oficio ordinario no fue recepcionado por Vaitiare Gallardo, ni por ninguna otra persona en representación de su mandante, al menos, así consta en el cuaderno de recepción de documentos legales a cuya existencia se refería anteriormente;

A continuación la denunciada indica en su escrito que el Tribunal Constitucional, en concordancia con la doctrina existente sobre el particular, dejó establecido perentoriamente, en el año 1996, que "los principios inspiradores del orden penal contemplados en la Constitución Política de la República han de aplicarse, por regla general, al derecho administrativo sancionador, puesto que ambos son manifestaciones del ius puniendi propio del Estado". Dicha doctrina ha sido refrendada y profundizada por la Contraloría General de la República, órgano que sostuvo recientemente que: "la potestad sancionadora de la Administración es, al igual que la potestad sancionadora punitiva penal, una de las manifestaciones del ius puniendi general del Estado, de manera tal que, al tener ambas el mismo origen, deben respetar, en su ejercicio, los mismos principios generales del derecho sancionador, que han sido consagrados en la Constitución política de la República, aunque sus procedimientos sean diferentes."

Es decir, y como lo ha sostenido expresamente el órgano llamado a ejercer el control de la legalidad

de los actos de la Administración, de acuerdo a lo preceptuado en los artículos 98 y siguientes de la Constitución Política de la República, para que un órgano del Estado pueda sancionar a un administrado tiene que haberse verificado previamente su culpabilidad personal, lo que no quiere decir sino que en el respectivo proceso administrativo-y por aplicación del principio de inocencia- debe encontrarse probado, al menos:

- (i) Que haya sido infringida una norma (hecho típico)
- (ii) Que el administrador haya actuado en forma culpable o dolosa (principio de culpabilidad)
- (iii) Que el actuar culpable o doloso del administrado haya producido la infracción de la norma (principio de causalidad exclusión de responsabilidad objetiva).

Sin perjuicio de lo anterior, en esta audiencia la apoderada de la denunciada vino en allanarse a la denuncia efectuada por el Sernac, a fin de que en caso de corresponder una sanción se le aplicara una amonestación o bien en subsidio se le impusiere la mínima multa establecida en la ley, por entregar en este acto toda la información requerida por la contraria en el oficio en discusión;

6°) Que, a los efectos de acreditar la infracción denunciada, el Sernac acompañó en el comparendo de estilo, agregándose en fojas 35 y siguientes, copia simple de impresión de pantalla de la página Web de Chileexpress.cl en que consta el despacho y recepción del oficio requirente, con fecha

02 de marzo de 2017, por la funcionaria de Salcobrand Vaitiare Gallardo;

7°) Que, por su parte y a los efectos de acreditar sus descargos, la parte denunciada acompañó al proceso en fojas 39 y siguientes, copia simple del libro de recepción de correspondencia legal, en la cual no consta el ingreso del oficio requirente en la fecha 02 de marzo de 2017 y una copia de la carta tipo utilizada para dar respuesta a reclamos;

8°) Que, a partir de los elementos de pruebas aportados por las partes, los que este Sentenciador ha apreciado de acuerdo a las reglas de la sana crítica, se ha formado la convicción que en los hechos denunciados Salcobrand S. A., infringió lo dispuesto en el inciso sexto y siguiente del Art. 58 de la ley de protección a los derechos de los consumidores, por cuanto sin causa suficiente que lo justifique dejó de entregar respuesta al requerimiento formulado por el Sernac, desechándose su defensa en cuanto a la no recepción del documento, toda vez que consta de la documentación acompañada que la funcionaria que lo habría recepcionado, de parte de una empresa independiente de la actora, estuvo a cargo de esas labores en la fecha indicada, presumiéndose por tanto la veracidad del certificado emitido por la empresa encargada. Conforme a lo antes expresado, en definitiva corresponderá acoger la denuncia de autos, en todas sus partes;

9°) Que, sin perjuicio de lo antes expuesto, en la determinación de la sanción aplicable se tendrá en especial consideración que la denunciada hizo entrega en el comparendo de estilo de la información requerida, la cual no fue objeto de reparos por el Sernac, que no obstante la alegación de falta de



Certifico que la Sentencia de firme  
fiva de esta Seccion de Recusaciones notifi-  
cada a todas las partes del presente  
proceso, que data, resolucion, fecha, poder  
recursos y el plazo que se tienen para  
hacerlos de recusaciones venidos.

San Bernabé, 30 de mayo de 1908.



