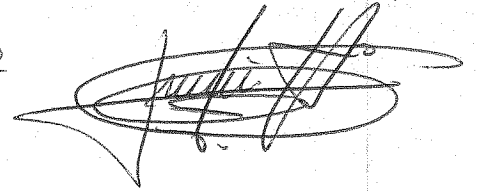


Notifícase a la denunciada infracción de SERNAC  
C.D. N° 73071-Y;  
Fecha: 25-08-17 / Hora: 16<sup>00</sup>  
Temuco, siete de agosto de dos mil diecisiete.



**VISTOS:**

Arturo Edgardo Araya Rodríguez, Director Regional de la Araucanía del Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) y en su calidad de representante legal, con domicilio en Bulnes N°52, de Temuco, ha comparecido señalando que, en uso de la atribución contenida en el artículo 58 letra g) de la ley 19.496, interpone denuncia infraccional en contra del proveedor de estacionamiento **Diego Álvarez Otero**, representada por Diego Álvarez Otero, ambos con domicilio en Aldunate N°552, de Temuco, que funda en que el Servicio Nacional del Consumidor, en el ejercicio de las facultades y de la obligación que le impone el inciso primero del artículo 58 de la Ley de Protección a los derechos de los Consumidores, con el objeto de verificar el cumplimiento de las normas sobre Información Básica Comercial, detectó que la denunciada ha infringido las normas que más adelante señala, pues le dirigió Oficio Ordinario N°03299, de 15 de febrero de 2017, requiriendo la información que señala, oficio que fue recepcionado con fecha 17 de febrero de 2017, sin que la denunciada diera la respuesta e, por lo que existe una negativa injustificada en dar cumplimiento al requerimiento.

La conducta de la denunciada infringe el artículo 58 inciso quinto de la ley 19.496, que dispone "Los proveedores estarán obligados a proporcionar al Servicio Nacional del Consumidor los antecedentes y documentación que le sean solicitados por escrito y que digan relación con la información básica comercial, definida en el artículo 1° de esta ley, de los bienes y servicios que ofrezcan al público, dentro del plazo que se determine en el respectivo requerimiento, el que no podrá ser inferior a diez días hábiles.

Señala también que, Los proveedores también estarán obligados proporcionar al Servicio Nacional del Consumidor toda otra documentación que se les solicite por escrito y que sea estrictamente indispensable para ejercer las atribuciones que le corresponden al referido Servicio, dentro del plazo que se determine en el respectivo requerimiento, que no podrá ser inferior a diez días hábiles. Para estos efectos el Servicio Nacional del Consumidor publicará en su sitio web un manual de requerimiento de información, el cual deberá señalar pormenorizadamente los antecedentes que podrán solicitarse. El proveedor requerido en virtud de este inciso podrá interponer los recursos administrativos que le franquea la ley.

El requerimiento de documentación que se ejerza de acuerdo al inciso anterior sólo podrá referirse a información relevante para el consumidor o que éste consideraría para sus decisiones de consumo. La solicitud de documentación no podrá incluir la entrega de antecedentes que tengan más de

un año de antigüedad a la fecha del respectivo requerimiento, o que la ley califique como secretos, o que constituyan información confidencial que se refiera a la estrategia de negocios del proveedor, o que no se ajusten a lo dispuesto en el manual referido en el inciso anterior.

Lo anterior no obstará a que el Servicio Nacional del Consumidor ejerza el derecho a requerir en juicio la exhibición o entrega de documentos, de acuerdo a las disposiciones generales y especiales sobre medidas precautorias y medios de prueba, aplicables según el procedimiento de que se trate.

La negativa o demora injustificada en la remisión de los antecedentes requeridos en virtud de este artículo será sancionada con multa de hasta cuatrocientas unidades tributarias mensuales, por el juez de policía local.

Para la determinación de las multas se considerarán, entre otras, las siguientes circunstancias: el beneficio económico obtenido con motivo de la infracción investigada, la gravedad de la conducta investigada, la calidad de reincidente del infractor y, para los efectos de disminuir la multa, la colaboración que éste haya prestado al Servicio Nacional del Consumidor antes o durante la investigación.

Indica que en este caso se requirió la información dentro del plazo de 10 días hábiles, la que no se entregó, constituyendo una infracción al artículo 58 inciso quinto de la ley.

Que, don Diego Álvarez Otero, en su calidad de administrador y responsable del establecimiento denunciado, hace una presentación por escrito, en la misma fecha fijada para el comparendo –al que no llegó a tiempo por razones que explica- señalando que por la realización de actividades recreativas, familiares y sociales (paseos de deportistas que realiza en esa fecha), se ausentó del local desde el día 15 de febrero hasta los primeros días de marzo de 2017. El día 6 de marzo concurrió al local y su personal, como es habitual a principios de mes, le hace entrega de las cuentas y correspondencia que llega a su nombre, entre la que venía la solicitud de Sernac, la cual respondió con fecha 7 de marzo vía correo electrónico. Termina solicitando que, por ello, se anule la multa o se le imponga un pago mínimo.

#### **CONSIDERANDO**

**1°)** Que, se ha denunciado por el Servicio Nacional de Consumidor que el proveedor denunciado no remitió la información requerida en el oficio que se remitió por dicho Servicio.

**2°)** Que, conforme a la prueba rendida en el proceso, como lo es el documento de fojas 24, el oficio fue recibido por un tercero, doña Claudia Jara, y no por el representante

3º) Que, el Servicio Nacional del Consumidor había recibido la respuesta a su requerimiento, con anterioridad a la fecha de interposición de la presente denuncia, vía correo electrónico, acusando recibo de dicha información, como consta del documento de fojas 38, sin que se haya hecho objeción por la parte denunciante sobre dicho documento. Si se considera que el día de la entrega del oficio fue el día 17 de febrero de 2017, día viernes, contando de lunes a viernes -como lo señala el artículo 25 de la ley 19.880- los diez días (que por lo demás es el plazo mínimo que señala la ley) vencieron el día viernes 3 de marzo, por lo que una respuesta entregada el día 7 de marzo no puede considerarse una demora injustificada.

4º) Que, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 19 de la ley 18.287, el juez está facultado para amonestar cuando se tratare de primera infracción, por lo que agregando a esto el hecho de que se cumplió en definitiva con el requerimiento, amonestará a la denunciada.

Y vistos, además, lo dispuesto en los artículos 1º, 3º 12, 23, 24, 50 y siguientes y 58 inciso final de la ley 19.496; 1, 9, 14 y siguientes de la ley 18.287 **SE DECLARA: 1º)** Que, se amonesta al proveedor de servicio de estacionamiento, **Diego Álvarez Otero**, por los hechos contenidos en la denuncia infraccional deducida por don **ARTURO EDGARDO ARAYA RODRIGUEZ**, en representación del **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, Región de la Araucanía**, en su contra.

Tómese nota en el Rol N°73.071-Y.Comuníquese y archívese en su oportunidad.

Pronunciada por don GABRIEL MONTOYA LEON, Juez Titular del Segundo Juzgado de Policía Local de Temuco.

**CERTIFICO:** que la copia que antecede es fiel a su original

Temuco, 07 de agosto de 2017.



**MARÍA INÉS EYSSAUTIER SAHR**  
**SECRETARIA ABOGADO**