

Notifícase a la Sra. Sostener a la demandante, Causa 73068-17
Fedo: 06-07-17
Hore: 1450 W
Temuco, ocho de junio 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 **María Cecilia Dames Ferreira**, representada por María Cecilia Dames Ferreira, ambas con domicilio en Manuel Montt 1087, 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, pues le dirigió Oficio Ordinario N°03296, de 15 de febrero de 2017, requiriendo la información que señala, oficio que fue recepcionado con fecha 17 de febrero de 2017, dando respuesta la denunciada con fecha 13 de marzo, habiendo transcurrido 20 días hábiles en dar la respuesta, excediendo el plazo de 10 días que se le señaló en el oficio. Ello 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 se entregó en forma retardada e injustificada, constituyendo una infracción al artículo 58 inciso quinto de la ley.

A fojas 46 don Víctor Hugo Sagredo Sagredo, abogado, en representación de la denunciada, contesta señalando que según la denuncia, el oficio fue entregado por Chilexpress. De la lectura del documento de fojas 24, que da cuenta de la entrega del oficio, consta que el mismo fue entregado a un tercero ajeno, distinto de la destinataria.

La denuncia se circunscribe al hecho de existir demora injustificada.

Sostiene que el sobre no fue entregado de manera oportuna a su destinatario, pues en la fecha que se indica se encontraba de vacaciones, tomando conocimiento de su contenido el día 3 de marzo de 2017, respondiendo en tiempo y forma a la denunciante, con fecha 13 de marzo de 2017. El documento fue recibido por don Kenut Elchiver, quien sufre de consumo problemático de drogas, en tratamiento, lo que explica que el sobre no haya llegado en forma oportuna a su poder. Una vez recibido fue entregada la respuesta, de manera íntegra, obrando de buena fe, entregando incluso información que puede ser considerada prohibida.

Señala que existe un vicio en el procedimiento administrativo ya que la carta certificada remitida lo fue a través de una empresa privada y no de Correos de Chile, como lo ha resuelto la Contraloría General de la República,

que es la forma de obrar a que está sujeta la denunciante como institución pública, sujeta a la ley 18.880, Ley de Bases de Procedimiento Administrativo.

CONSIDERANDO

1º) Que, conforme al tenor de la denuncia, lo que se considera infracción es la entrega de la respuesta en forma tardía e injustificada, no que la misma no se ajuste a lo solicitado en el requerimiento.

2º) Que, conforme a la prueba rendida en el proceso, como lo es el documento de fojas 24, el oficio fue recibido por un tercero. Asimismo, se ha rendido prueba documental y testimonial, para acreditar que este receptor sufre problemas con el consumo de drogas, lo que justificaría la recepción tardía del documento.

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, con lo que debe concluirse que estimó que la demora había sido injustificada, sin considerar, que lo importante era recibir la información. Luego, conforme a la prueba documental rendida en autos, como lo es el informe de fojas 52 a 56, la justificación en la demora resulta razonable, pues la denunciada no recibió directamente la notificación, sino que un tercero con los problemas que antes se ha descrito.

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, **MARIA CECILIA DAMES FERREIRA**, 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°73.068-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, 23 de junio de 2017.



MARIA INES EYSSAUTIER SAHR
SECRETARIA ABOGADO