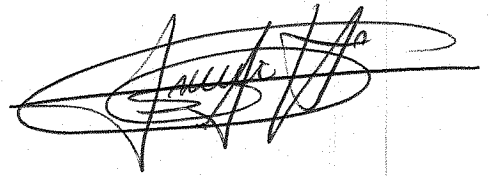


Notifícase a la denunciada Infracción de Sernac,
Causa Del N° 7306 P-Y.
Fecha: 06-07-17 / Hora: 17:48 hrs.
Temuco, cuatro de julio de dos mil diecisiete.



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 **Cameros Renta Car Limitada**, representada por don Oscar Muro, ambos con domicilio en Manuel Bulnes N°763, 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 diversas disposiciones, que señala, pues le dirigió Oficio Ordinario N°03294, de 15 de febrero de 2017, requiriendo la información que señala, oficio que fue recepcionado con fecha 17 de febrero de 2017, por medio de don Jaime Salinas, tal como consta de la correspondiente orden de transporte N°696354687486 de la empresa Chilexpress, habiendo transcurrido 10 días, sin que se haya dado respuesta por la denunciada.

Indica que lo solicitado es información básica comercial relevante y atingente para los consumidores, de modo que puedan tomar mejores decisiones de consumo, todo ello en el marco de entrada en vigencia de la Ley 20.967, que modificó la Ley 19.496, información que en definitiva no se entregó. 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 no se entregó, constituyendo una infracción al artículo 58 inciso quinto de la ley, por lo que termina solicitando la aplicación del máximo de la multa que señala la ley, con ejemplar condena en costas.

A fojas 44 don Rodrigo Acuña Gómez, en representación de la denunciada, contesta señalando que conforme al tenor de la denuncia, quien habría recepcionado la carta certificada fue don Jaime Salinas Rut 6.119.743-5, cuyo domicilio corresponde a Bulnes 763 A, quien es un tercero que ejerce su actividad económica al lado del estacionamiento de su representada, ubicado en Bulnes 763, por lo que mal su representada pudo tomar conocimiento de la supuesta carta. Recién - el día anterior a la contestación- se logró determinar quien era Jaime Salinas, quien además de informar que no tenía conocimiento de la carta de Sernac, entregó su documentación que acredita que su local comercial no corresponde a Bulnes N°763, como pretende la denunciante.

Alega la falta de legitimación pasiva por cuanto su representada no tuvo conocimiento del ordinario a que hace mención la denuncia, sino hasta la fecha de notificación de la denuncia.

Expresa, también, que la falta de notificación lo ha dejado sin derecho a defensa, principio constitucionalmente garantizado. Para que un acto produzca efectos es necesaria su notificación válida.

CONSIDERANDO:

- 1º) Que, el Servicio Nacional del Consumidor, Novena Región, a través de su Director don Arturo Araya Rodríguez, denunció al proveedor de estacionamiento CAMEROS RENTA CAR LIMITADA, representada por don Oscar Muro, por cuanto de conformidad a las facultades establecidas en el artículo 58 de la Ley de Protección a los Derechos de los Consumidores, requirió información básica comercial, en el contexto de la ley 20.967, que modificó la ley 19.496, en cuanto a la regulación del cobro de estacionamientos, sin que la denunciada diera respuesta dentro del plazo de 10 días que se le fijó, infringiendo con ello el inciso 5º del artículo 58 de la última ley.
- 2º) Que, la denunciada solicita su absolución, por cuanto no tomó conocimiento oportunamente del oficio que se señala en la denuncia, pues el mismo se entregó a un tercero ajeno, individualizado en el libelo, por lo que al no haber existido notificación, nunca fue emplazado.
- 3º) Que, el artículo 58 inciso 5º sanciona la negativa o demora injustificada en la entrega de los antecedentes requeridos por el Servicio Nacional del Consumidor, en este caso información básica comercial.
- 4º) Que, el mismo artículo 58 en su inciso 6º señala que para los efectos de requerir la información a que se refiere la misma norma, el Servicio publicará en su sitio web un "manual de requerimiento de información", el cual en su N°4, sobre "Requisitos del requerimiento" en su punto 4.1 Sobre "requisitos de forma" en el punto 4.1.4 señala que "Los plazos se computarán a contar de la fecha en que legalmente se entiende comunicado el requerimiento al proveedor". Es decir, requisito de forma es la comunicación efectiva al proveedor, por cualquiera de los medios que el mismo Manual señala: personal, carta certificada o electrónica.
- 5º) Que, en este caso, se trató de una comunicación por carta certificada, la cual reconoce la propia denunciante fue entregada a don Jaime Salinas, a través de Chilexpress. Al respecto, la parte denunciada acompañó un acta levantada por el notario de Temuco don Héctor Efraín Basualto Bustamante, con 5 fotografías que corresponden a Bulnes 763 y al local de don Jaime Salinas, ubicado en Bules 763-A. Acompañó, además, boletas del local ubicado en Bulnes 763-A emitidas por don Jaime Luis Salinas Fernández, como

contribuyente. Acompañó, además, informe de Chilexpress que ratifica la notificación a don Jaime Salinas Fernández, en Bulnes 763-A, local de confitería y almacén. También se acompañó copia de Consulta de Orden de Transportes, emitida por Chilexpress en que consta que la orden de entrega era a don Oscar Muro en Manuel Bulnes 763 de Temuco y copias de cotizaciones de trabajadores de Cameros Renta Car, en la que no figura don Jaime Salinas.

Rindió, además, prueba testimonial declarando don Rube Eloy Bórquez Riquelme y don Marcelo Medina Barra, encargado de playa y administrador, respectivamente, quienes señalan no haber recibido ninguna correspondencia.

6º) Que, por último, el tribunal se constituyó en el domicilio de la denunciada, realizando una inspección personal, constatando que por calle Bulnes existen las numeraciones 763-A, correspondiente a una confitería de propiedad de don Jaime Salinas, 763B, correspondiente a un kiosko y 763-C, correspondiente al ingreso al local de estacionamiento.

7º) Que, de acuerdo al mérito de la prueba allegada al proceso y a partir de lo que la propia denuncia señala, se puede concluir que la correspondencia que contenía el oficio ordinario por el cual se solicitaba información por parte del Servicio Nacional del Consumidor fue entregada a don Jaime Salinas Fernández, quien tiene domicilio en Bulnes 763-A, local distinto al del estacionamiento en que desarrolla su actividad el proveedor denunciado. En consecuencia, esta circunstancia no permite sostener que la notificación fue hecha realmente al proveedor denunciado, pues ella no cumple con lo que el propio Manual de Instrucciones del Servicio establece, en cuanto a su sistema de notificación, esto es, por alguna de las formas que se señala -personal, carta certificada o en forma electrónica- y en cuanto al computo del plazo, esto es a contar de la fecha en que "legalmente se entiende comunicado el requerimiento al proveedor", lo que se traduce en definitiva que esa comunicación debe ser válida, lo que no ocurre en la especie.

8º) Que, en consecuencia, falta al tipo infraccional uno de los elementos, cual es que exista notificación válida que permita hacer correr el plazo que el Servicio fije para la entrega de la información; mientras dicha notificación no exista, no corre plazo y por tanto no se puede concluir que exista un incumplimiento. De este modo, entonces, se negará lugar a la denuncia, absolviendo a la denunciada.

Y vistos, además, lo dispuesto en los artículos 1º, 3º 12, 23, 24, 50 y siguientes y 58 de la ley 19.496; 1, 9, 14 y siguientes de la ley 18.287 **SE DECLARA: 1º)** Que, se absuelve al proveedor de servicio de estacionamiento, **Cameros Renta Car**, representado por don Oscar Muro Avilés, por los hechos

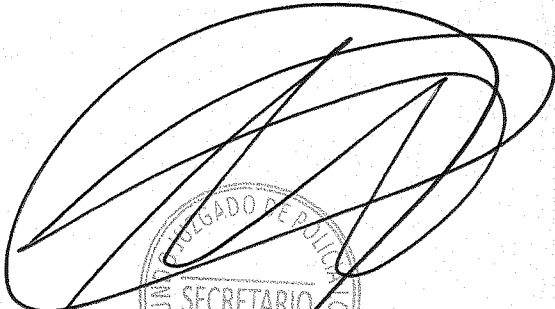
contenidos en la denuncia infraccional deducida en su contra por don **ARTURO EDGARDO ARAYA RODRIGUEZ**, en representación del **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, Región de la Araucanía. .**

Tómese nota en el **Rol N°73.069-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, 04 de julio de 2017.



MARIA INÉS EYSSAUTIER SAHR

SECRETARIA ABOGADO