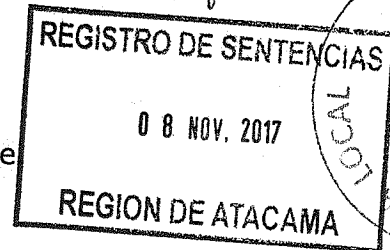


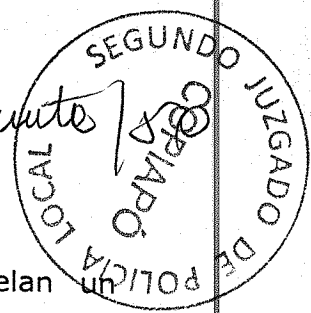
Copiapó, treinta y uno de julio de dos mil diecisiete



VISTOS Y TENIENDO PRESENTE: 1) Que, en lo principal de la presentación efectuada a fojas 10 don **EDUARDO OSORIO QUEZADA**, abogado del **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR** y en representación de dicha institución, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 58 letra g) de la ley 19.496 interpone denuncia infraccional en contra de la empresa estacionamiento **EL SOL**, representada por doña **NAHURA MARIA MELENDEZ CASTILLO**, Cedula de Identidad N° 7.561.462-6, ambas domiciliadas en calle Rodríguez N° 561, Comuna de Copiapó, por haber incurrido en infracción a los artículos 3 letras b) y e); 4; 15 A; y 23 de la ley 19.496. Argumenta el denunciante como fundamento de la denuncia en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 58 de la Ley de Protección a los Derechos del Consumidor el Sernac a través de su ministro de fe don **EDUARDO MARIN CABRERA**, Director Regional del Servicio concurrió el día 21 de febrero de 2017 a las 12:31 horas a las dependencias de la denunciada ubicadas en calle Rodríguez N° 561 de esta Comuna con la finalidad de constatar el cumplimiento de la ley 20.967 que regula el cobro del servicio de estacionamiento y que modificó la ley 19.496, en específico la aplicación de las normas sobre información de cobro por el uso del servicio de estacionamientos y demás obligaciones que estableció la citada ley. Que después de presentarse ante el jefe del estacionamiento el ministro de fe pudo certificar que en las dependencias no se exhibía el listado de los derechos y obligaciones que establece la ley, por ende, no tenía la mención expresa del derecho que le asiste a los consumidores de acudir al Sernac o al Juzgado de Policía Local Competente, resultando así evidente la conclusión revelada por el acta y sus antecedentes en relación a la denunciada, constituyendo lo anterior una clara infracción a los artículos 3 inciso 1° letra b) y e); 4, 15 A Numero 6; y 23 de la ley 19.496. El denunciante posteriormente consignó textualmente las disposiciones legales que cita como infringidas y señaló que el deber consagrado en el artículo 3 inciso 1° letra b) y artículo 15 letra A N° 6 se incumplió por el denunciado al no exhibir en sus dependencias el listado de los derechos y obligaciones establecidos en la ley, por ende, no contiene la mención expresa del derecho que le asisten a los consumidores de acuerdo al Servicio Nacional del Consumidor o al Juzgado de Policía Local. Que la dicha exigencia no solo se entiende incumplida por el hecho que el proveedor no exhiba el listado de derechos y deberes sino también el legislador exigió que ésta sea de manera clara y visible, en los lugares en que se realice el pago del estacionamiento y en el ingreso al recinto todo lo cual fue incumplido por la denunciada. Que, en este caso la denunciada incumplió con el imperativo

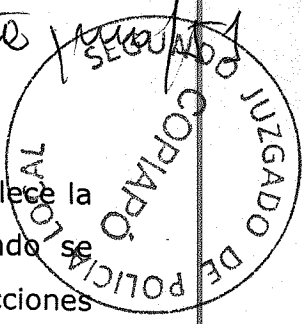
SEGUNDA COPIA LOCAL
JUZGADO DE POLICIA LOCAL
-Luzmila

legal que recae precisamente en los proveedores que ofrecen y prestan servicio de estacionamiento de acceso al público en general, quien debiendo exhibir el listado de derechos y deberes en sus dependencias, lugares de pago y de ingreso al recinto no lo hizo, lo que abiertamente constituye infracción a la ley 19.496. Que a objeto de evitar que el proveedor abuse de la posición privilegiada, el acceso a la información acabada referida a los productos y servicios que se ofrecen al consumidor, es que el legislador estableció como derecho básico e irrenunciable para el consumidor el relativo a la información veraz y oportuna tal cual lo recoge el artículo 3 inciso 1º letra b) de la ley citada, y en relación al giro de los estacionamientos fue aún más explícito al imponer al proveedor la obligación de informar en sus dependencias un listado de los derechos y deberes de los consumidores. Que en consecuencia, estas exigencias informacionales obedecen una obligación impuesta por el legislador teniendo como propósito incrementar el estándar de protección de los consumidores. Que la ley dispone que el derecho a la información no solo debe ser veraz, sino también oportuna, de ahí que la veracidad dice relación con que la información sea correcta y fidedigna, esto es, que se corresponda con la realidad y por otra parte, la oportunidad dice relación con que la información que debe entregarse por parte de los proveedores antes de perfeccionarse el acto de consumo y no después, dado que constituye una herramienta fundamental para que los consumidores adopten las mejores decisiones de consumo y conozcan los derechos y obligaciones que le asisten. Que la infracción es aún más gravosa, cuando además de no exhibir el listado de derecho y deberes de los consumidores el proveedor no informa el derecho que le asiste a los consumidores de acudir al Sernac o al Juzgado de Policía Local a efecto de hacer los reclamos o ejercer las acciones legales en defensa de sus derechos, privándolos de esta manera del derecho a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor, y el deber de accionar de acuerdo a los medios que la ley le franquea. Que en consecuencia, las omisiones en que incurrió el proveedor produce que los consumidores vean conculcados el ejercicio de sus derechos, en especial el derecho a la seguridad del consumo de bienes y servicios, el derecho a ser indemnizados, de recurrir al Sernac o ante el Juzgado de Policía Local competente. Que, el actuar de la denunciada no hace sino impedir que los consumidores puedan hacer uso de sus derechos y cumplir con los deberes que le impone la ley. Que igualmente la denunciada ha infringido el deber de profesionalidad exigible a los proveedores que ofrecen y prestan el servicio de estacionamiento lo que implica vulnerar el art. 23 de la ley 19.496.



Que las conductas constatadas por el Ministro de Fe del Sernac revelan actuar reñido con la responsabilidad, diligencia o estándar de conducta que impone el artículo 23 de la Ley 19.496, en estos casos el impacto de cara al consumidor es ver conculcado su derecho a una información veraz y oportuna, es ver vulnerado su derecho a acceder a una información que debió estar disponible de manera clara y visible y que le hubiera permitido al consumidor conocer y ejercer sus derechos, y correlato de aquellos, sus deberes. Que el deber de profesionalidad exigible al proveedor era mantener el listado de los derechos y obligaciones establecidos en la ley incluyendo la mención del derecho que le asiste al consumidor de concurrir al Sernac o al Juzgado de Policía Local, y el deber de informar y exhibir dicho catalogo de manera clara y visible en los lugares en que se realice el pago del estacionamiento y en el ingreso del recinto, lo que consta del acta levantada por el Ministro de Fe fue incumplido por la denunciada. Que igualmente incumplió el deber de profesionalidad que es propio de su giro al mantener carteles o letreros con declaraciones que eximen o limitan su responsabilidad frente a hurtos, robos o daños ocurridos con ocasión del servicio y que conforme lo expuesto no producen efecto alguno y se consideran inexistentes. Sostiene que todo proveedor que ejerce una actividad lucrativa y que tiene el deber de prestar un servicio de calidad y con profesionalidad, no puede ni debe excusarse de cumplir la ley alegando un desconocimiento de aquella, debido a que como es sabido, la ley no obliga sino una vez que ha sido promulgada en conformidad a la Constitución Política del Estado y publicada de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 6 del Código Civil, sin que nadie pueda alegar desconocimiento de ella después que haya entrado en vigencia, conforme lo dispuesto en el artículo 8° del mismo código. Reitera que conforme al acta entregada por el ministro de fe del Sernac la empresa incurrió en infracción a la ley 19.496 al no exhibir en sus dependencias el listado de derechos y obligaciones establecidos por la ley, y por ende, no contiene la mención expresa del derecho que le asiste a los consumidores de acudir al Sernac o al Juzgado de Policía Local Competente (Art. 3 inciso 1° lera b) y e) y artículo 15 A N° 6) de la ley citada. Más adelante expone que el Sernac está facultado para nombrar ministros de fe, quienes pueden efectuar inspecciones y certificar los hechos relativos al cumplimiento de la normativa de la ley 19.496. Que las normas contenidas en la ley citada son de responsabilidad objetiva, es decir, no requieren de dolo ni culpa en la conducta del infractor, en otras palabras, basta el hecho constitutivo de ella como ocurre en los casos de infracciones a la ley de tránsito para que se configure la infracción y por ende se condene. Que en este caso las actas levantadas por el Ministro de Fe del Sernac dan cuenta de hechos objetivos los que se contraponen a los distintos imperativos

de acuerdo



legales que en materia de información de precios al consumidor establece la legislación por lo que resulta procedente la aplicación de multa, solicitando se le aplique al denunciado por cada una de las supuestas infracciones cometidas, artículo 3 inciso primero letra b); artículo 3 inciso 1º letra e); artículo 15 A N° 16 y artículo 23 todos de la ley 19.496 una multa de 50 Unidades Tributarias Mensuales (200 UTM en total), con expresa condena en costas. Por el primer otrosí solicita se le tenga como parte en la causa de conformidad a lo dispuesto en el artículo 58 de la ley 19.496; Por el segundo otrosí, acompaña Resolución Exenta que le permite asumir la representación del Sernac; Por el Tercer Otrosí acompaña documentos consistentes en acta de Ministro de Fe suscrita por don Eduardo Marín Cabrera con fecha 21 de febrero de 2017 y Set de fotografías que da cuenta de los hechos denunciados, documentos que se agregaron a la causa de fojas 1 a fojas 9; Por el tercer otrosí asume el patrocinio y poder en la causa. **2)** A fojas 29 se resuelven las peticiones contenidas en el libelo de fojas 10. **3)** A fojas 37 doña **DAISY SEPULVEDA BAHAMONDE**, abogado, actuando por el Sernac efectúa una presentación, en lo principal asume el patrocinio y poder en la causa; Por el primer otrosí acompaña documento consistente en resolución exenta que delega facultades a los abogados, documento que se agregó a la causa a fojas 34, y copia simple de resolución N° 71 de fecha 26 de junio de 2015 del Sernac donde consta su contratación como abogado del Servicio. Por el segundo otrosí solicita nombramiento de receptor, presentación que es resuelta a fojas 39. **4)** A fojas 41 atestado receptorial dando cuenta de la notificación efectuada al representante de la denunciada en Copiapó. **5)** A fojas 42 la denunciada presenta lista de testigos; **6)** A fojas 43 se lleva a efecto la audiencia decretada con la asistencia de doña **DAISY SEPULVEDA BAHAMONDE** abogada y apoderada de la parte denunciante **SERNAC** y en rebeldía de la parte denunciada estacionamiento **EL SOL**. La parte denunciante ratifica la denuncia deducida en lo principal de fojas 10, solicitando sea acogida con costas. Igualmente solicita se tengan por efectuados los descargos en rebeldía de la denunciada. El tribunal tiene por ratificada la denuncia y por efectuados los descargos en rebeldía de la denunciada. No se produce conciliación por tratarse de una acción infraccional en la que se solicita aplicar sanciones por infracción a las disposiciones que en la denuncia se citan. Se recibe la causa a prueba, fijándose el punto sustancial, pertinente y controvertido. La denunciante ratifica los documentos acompañados por el tercer otrosí del libelo de fojas 10 agregados de fojas 1 a fojas 7, teniéndolos el tribunal por acompañados con citación. La parte denunciada no acompaña prueba documental. La denunciante rinde la testimonial de don **EDUARDO JAVIER MARIN CABRERA**, quien ratifica el acta de Ministro de Fe

de unites 1004/15
JUZGADO DE POLICIA LOCAL
COPIA

acompañada de fojas 1 en adelante y los documentos anexos a esta consistentes en set de fotos y constancia de visita. Señala y ratifica que el acta fue levantada por él personalmente y que la firma consignada en ella le pertenece. La denunciada no rinde prueba testimonial; **7)** A fojas 45 se ordena certificar respecto a la existencia de diligencias pendientes en la causa lo que se cumple a fojas 46; **8)** A fojas 47 se cita a las partes a oír sentencia.

CONSIDERANDO

PRIMERO: Que, en lo principal de la presentación de fojas 10 el abogado **EDUARDO OSORIO QUEZADA** actuando en representación del **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR** de conformidad a lo dispuesto en el artículo 58 de la ley 19.496 dedujo denuncia infraccional en contra de estacionamiento **EL SOL**, representado legalmente por **NAHURA MARIA MELENDEZ CASTILLO**, ambos con domicilio en esta ciudad calle Rodríguez N° 561. Argumenta como fundamento de la acción infraccional deducida, que con fecha 21 de febrero de 2017 el Sr. Director Regional del Sernac don **EDUARDO JAVIER MARIN CABRERA** en la calidad de ministro de fe de ese Servicio efectuó una fiscalización al estacionamiento de vehículos denominado **EL SOL** ubicado en calle Rodríguez N° 561 con el fin de verificar si se daba cumplimiento por la fiscalizada a la ley 20.967 que Regula el Cobro del Servicio de Estacionamientos y que modificó la ley 19.496 Sobre Protección a los Derechos de los Consumidores específicamente en lo referente a las normas sobre información de cobro por el uso de estacionamiento y demás obligaciones, constatando que no se exhibía en sus dependencias de manera clara y visible en los puntos donde se realiza el pago de los estacionamientos y en los ingresos del recinto el listado de los derechos y obligaciones establecidos en la ley, haciendo mención del derecho del consumidor de acudir al Servicio Nacional del Consumidor o al Juzgado de Policía Local competente en caso de infracción.

SEGUNDO: Que, para el denunciante el hecho constatado en la fiscalización constituye infracción a las disposiciones de la ley 19.496, especialmente al artículo 3 letra b) que se refiere al derecho que tienen los consumidores de 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 sobre ellos; al artículo 15 A N° 6 que establece la obligación de las playas de estacionamiento de exhibir en forma visible y clara en los puntos donde realice el pago del estacionamiento, y en los ingresos del recinto, el listado de los derechos y

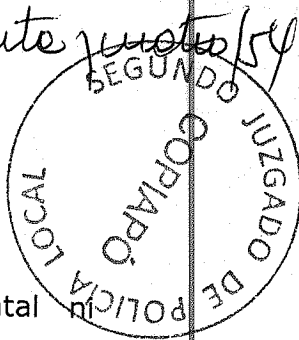
fr - curante 12/07/13
SEGUNDO
JUZGADO DE POLICIAL LOCAL
COPIA

obligaciones establecidos en la ley, haciendo mención del derecho del consumidor de acudir al Servicio Nacional del Consumidor o al Juzgado de Policía Local competente, en caso de infracción, y al artículo 23, que dispone que comete infracción a la ley 19.496 el proveedor que, en la venta de un bien o en la prestación de un servicio actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio.

TERCERO: Que, la denunciada no concurrió a la audiencia decretada pese a estar válidamente emplazada como consta del atestado rectorial de fojas 41, teniéndose por efectuado sus descargos y por contestada la denuncia en su rebeldía como consta de la resolución dictada en la audiencia a fojas 43.

CUARTO: Que, a fin de acreditar sus dichos el denunciante acompañó prueba documental consistente en: **a)** Acta de ministro de fe, don **Eduardo Javier Marín Cabrera** dando cuenta de la fiscalización efectuada el 21 de febrero de 2017 a las 12:31 horas al estacionamiento denominado **EL SOL** ubicado en calle Rodríguez N° 561, representada por doña Nahura Meléndez Castillo, constatándose que solo mantenía al ingreso un letrero informando la hora de apertura y cierre del establecimiento así como el valor por hora de estacionamiento. Que, no se informaba si el cobro era por minutos efectivos, o por tramo de horario vencido, tampoco se informaba en el evento que el precio cobrado fuera por tramo, el monto por los primeros treinta minutos; que no se indicaba en caso de pérdida del comprobante si este hecho tenía un cobro y en tal situación el valor de la pérdida. Que, el listado de derechos y obligaciones que le asisten a los consumidores no se encontraba visible en el lugar del pago, tampoco en el ingreso al estacionamiento y nada se indicaba respecto de la mención de concurrir al Sernac o al Juzgado de Policial Local en caso de infracciones cometidas por el proveedor, tomándose fotos tanto del lugar del pago como del recinto constatándose la inexistencia de un cartel o señalética informativa eximiendo o limitando la responsabilidad de la denunciada en caso de robo, hurto o daños en los vehículos. **b)** Constancia de visita de ministro de fe Sernac al establecimiento denunciado firmada por quien efectuó la vista y por el empleado que se encontraba a cargo del establecimiento al momento de la fiscalización. A fojas 43 y siguientes rindió la testimonial del ministro de fe de Sernac Sr. **MARIN CABRERA** quien ratificó el acta agregada de fojas 1 en adelante y sus anexos consistentes en set de fotos y constancia de visita, señalando el testigo que el acta fue levantada personalmente por él y que la firma estampada en el documento le

f. sumate *[handwritten]*



pertenecía.

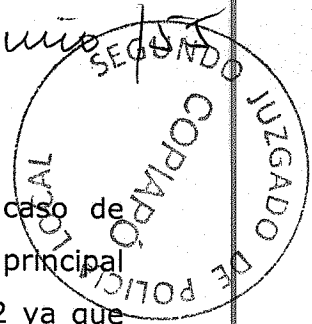
QUINTO: Que, la parte denunciada no rindió prueba documental testimonial.

SEXTO: Que, de los antecedentes fácticos acompañados a la causa los que fueron analizados en el considerando tercero consta, que el día 21 de Febrero de 2017 a las 12:31 horas un ministro de fe de Sernac se apersonó al establecimiento de estacionamientos de automóviles **EL SOL** ubicado en esta ciudad calle Rodríguez N° 561, propiedad de doña **NAHURA MARIA MELENDEZ CASTILLO** con el objeto de verificar el cumplimiento de las disposiciones la ley 20.967 que regula el cobro de estacionamiento y modifica la ley 19.496 Sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, constatando que se infringía el artículo 15 A numero 6 de la ley 19.496 desde el momento que el proveedor no exhibía en los puntos donde se efectúa el pago de los servicios y en los ingresos del recinto el listado de los derechos y obligaciones establecidos en la ley, haciendo mención del derecho del consumidor de acudir al Servicio Nacional del Consumidor o al Juzgado de Policía Local competente en caso de infracción. Que si bien al ingreso del recinto existe un cartel que establece la hora de apertura y cierre del establecimiento y la tarifa por hora de servicio no se señalaba cuanto se debía pagar en caso que solo se ocupara un tramo del servicio contratado o el valor por los primeros treinta minutos, que tampoco informaba la existencia de sanciones para el evento de pérdida del comprobante de ingreso.

SEPTIMO: Que, siendo la materia debatida propia de la ley 19.496 es aplicaba a los hechos denunciados la normativa que sobre la materia contiene el cuerpo legal mencionado, resultando por ende forzoso determinar, si efectivamente la denunciada incurrió en infracción a sus disposiciones específicamente a los artículo 3 letra b); 15 A N° 6 y 23.

OCTAVO: Que, de acuerdo a la prueba documental acompañada por el denunciante de fojas 1 en adelante y que no fuera objetada por la contraparte, es posible establecer que efectivamente la denunciada infringió las obligaciones que impone la ley 20.967 que Regula el Cobro de Servicios de Estacionamiento desde el momento que no cumplió las obligaciones impuestas en el artículo 15 A N° 6 en el sentido de exhibir en forma visible y clara en los puntos en los cuales se realiza el pago y en los ingresos del recinto el listado de los derechos y obligaciones establecidos en la ley mencionada, haciendo mención del derecho del consumidor de acudir al Servicio Nacional

f. unate p. 10

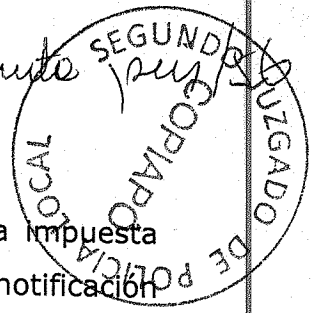


del Consumidor o al Juzgado de Policía Local competente en caso de infracción, resultando insuficiente el cartel que aparece en el ingreso principal del estacionamiento y que se observa en la foto agregada a fojas 2 ya que éste cartel solo se limita a señalar la tarifa por hora del servicio entregado, así como la hora de apertura y cierre del estacionamiento, omitiendo sin embargo las restantes obligaciones y derechos que establece la ley, lo que igualmente constituye infracción al artículo 3 inciso 1 letra b) de la ley 19.496, disposición legal que establece el derecho a la obligación veraz y oportuna sobre los servicios ofrecidos, su precio condiciones de contratación que tienen los consumidores infraccionando igualmente el artículo 23 del mismo cuerpo legal el que impone un estándar profesional mínimo de calidad a los proveedores, siendo medido este estándar en diferentes aspectos, tales como calidad, procedencia, etc., por lo que un servicio ajeno a la profesionalidad que impone la ley se traduce en conductas específicas como aquella en que incurrió la denunciada, quien pese a estar en conocimiento de las modificaciones a la ley 19.496 introducidas por la ley 20.967 que reguló el cobro de servicios de estacionamientos imponiendo una serie de obligaciones al proveedor la cual entró en vigencia el 15 de febrero de 2017, revela un actuar reñido con la profesionalidad, diligencia o estándar en la conducta que impone el artículo 23.

NOVENO: Que, en virtud de lo anterior, no cabe sino concluir que los hechos relatados por el denunciante en lo principal de fojas 10 constituyen infracción a los artículos recientemente señalados, por lo que corresponderá acoger la denuncia en la forma que se señalará en lo resolutivo de esta sentencia.

En atención a lo expuesto, y apreciando los antecedentes conforme a las normas de la sana crítica tal como lo ordena el artículo 14 de la ley 18.287 lo dispuesto en los artículos 3 inciso 1º letra b), 15 A N° 6, 23, 24, todos de la ley 19.496 se declara:

1º Que se **ACOGE** la denuncia infraccional deducida por el abogado don **EDUARDO OSORIO QUEZADA** en representación del **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR** en lo principal de fojas 10 y siguientes, en consecuencia se condena a **ESTACIONAMIENTOS EL SOL**, representada por doña **NAHURA MARIA MELENDEZ CASTILLO** a una multa de **UNA UNIDAD TRIBUTARIA MENSUAL**, según el valor de la Unidad Tributaria Mensual al momento del pago efectivo de la multa por haber infringido el día 21 de febrero de 2017 a las 12:31 horas las disposiciones de los artículos 3 letra b); 15 A



Nº 6 y 23 de la ley 19.496. Si no pagare la condenada la multa impuesta dentro del plazo legal de cinco días hábiles a contar de la fecha de notificación de la sentencia, sufrirá su representante legal ya identificada o quien la subrogue o reemplace en sus funciones, por vía de sustitución o apremio **CINCO NOCHES** de reclusión que se contarán desde la fecha de ingreso al establecimiento penal correspondiente.

2º Que no se condena en costas al denunciado por no haber resultado totalmente vencido.

NOTIFIQUESE

Rol Nº 1514/ 2017. /

Sentencia dictada por doña **MONICA CALCUTTA STORMENZAN**, Juez del Segundo Policia Local de Copiapó. Autoriza doña **MARIA JOSE HURTADO KTEISHAT**, Secretaria Abogado.