

Trete , nueve 3P/

Valdivia, treinta y uno de julio del dos mil diecisiete.

Vistos: a fojas 1 rola denuncia infraccional interpuesta con fecha 21 de abril de 2017 por doña LORENA BUSTAMANTE NUÑEZ, Directora Regional del Servicio Nacional del Consumidor Región De Los Ríos, ambos domiciliados en calle Arauco N° 371, piso 2°, Valdivia, en representación del Servicio Nacional del Consumidor, en adelante también SERNAC, señalando que atendido lo dispuesto por el artículo 58 letra g) e inciso tercero de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en adelante también LPC, interpone denuncia infraccional, en contra de Estacionamiento LUIS ALBERTO SILVA GALLEGOS, representado legalmente por don Luis Alberto Silva Gallegos, ignora profesión u oficio, ambos domiciliados para estos efectos en calle Pérez Rosalez N° 745, Valdivia. Funda su denuncia infraccional en los siguientes antecedentes: I.- El Servicio Nacional del Consumidor, en adelante SERNAC, en el ejercicio de las facultades y de la obligación que le impone el inciso primero del artículo 58° de la LPC de "velar por el cumplimiento de las disposiciones de la presente ley y demás normas que digan relación con el consumidor, difundir los derechos y deberes del consumidor y realizar acciones de información y educación del consumidor", y con el objeto de verificar el cumplimiento de las normas sobre Información Básica Comercial que el mismo cuerpo legal establece, detectó que este infringió las disposiciones que más adelante detalla. Señala que el Servicio, en virtud de las facultades conferidas en el artículo 58° incisos quintos, sextos y siguientes de la LPC, requirió mediante el Oficio Ordinario N° 3331 de fecha 15 de febrero de 2017, la siguiente información y/o antecedentes: "1) Datos de identificación de vuestra empresa, tales como razón social, dirección, teléfono de contacto, representante legal y datos de contacto de este último, conforme a lo señalado en el Formulario de Encuesta que se adjunta. 2) Información de estructura de precios para los meses de enero y julio de 2016, además de enero de 2017. Se adjunta formulario anexo. 3) Información de estructura de precios a contar del 15 de febrero de 2017. Se adjunta formulario anexo. 4) Información contenida en encuesta que se adjunta, la que debe ser íntegramente completada por su representada por cada uno de los establecimientos o locales que posea, administre o gestiones, tanto en la Región Metropolitana como en cada una de las regiones del país. 5) Para efectos de completar la encuesta a la que se hace mención en el numeral anterior, este Servicio ha identificado los siguientes establecimientos o locales de vuestra representada: 6) Comuna

17 JULIO 2017  
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR  
ES COPIA FIEL  
DEL ORIGINAL

Dirección 7) En caso que se representada posea, administre o gestiones otros establecimientos o locales, distintos a los singularizados en la nómina indicada en el numeral precedente, se le solicita completar la referida encuesta por cada uno de dichos establecimientos o locales." Indica que el día 17 de Febrero de 2017, a las 11:55 horas, el acto transcrito fue recepcionado por la empresa Estacionamiento Luis Silva Gallegos por medio de don Gabriel Llamcapan, tal y como consta al verificar el estado del envío correspondiente a la Orden de Transporte N° 696354687851 de la empresa Chilexpress, y que se acompaña a su presentación, y habiendo transcurrido el plazo señalado en el Oficio citado, de 10 (diez) hábiles, la denunciada no dio respuesta, en consecuencia, existe una negativa injustificada a dar cumplimiento al requerimiento de información del Servicio. Expresa que conforme a lo expuesto precedentemente, es del todo constatable que la denunciada ha infringido el artículo 58 inciso quinto y siguientes de la LPC, debido a que no proporcionó al SERNAC la información y/o antecedentes requeridos, documentación que, es indispensable para que el Servicio pueda ejercer las atribuciones que mandata la ley, por tratarse de Información Básica Comercial relevante y atingente para que los consumidores puedan tomar las mejores decisiones de consumo. A mayor abundamiento, destaca que la norma legal citada precedentemente autoriza claramente al SERNAC para requerir la información y documentos ya individualizados, según lo establecido por la Ley en el numeral tercero del artículo 1: "3.- Información básica comercial: los datos, instructivos, antecedentes o indicaciones que el proveedor debe suministrar obligatoriamente al público consumidor, en cumplimiento de una norma jurídica (...)". Advierte que la información requerida a la denunciada, según se ha explicado, dice relación con información básica comercial, por lo que al no entregarla al Servicio Nacional del Consumidor, previa solicitud escrita, constituye una abierta y acreditada infracción al inciso 5° y siguientes del artículo 58 de la LPC. Precisa que la información básica comercial requerida dice relación, ni más ni menos que, con los antecedentes relativos a la estructura y modalidades de cobro de los precios y/o tarifas de los servicios de estacionamientos que administra, ofrece y presta, la identificación de los locales comerciales en los cuales ofrece y presta dichos servicios, entre otros. Todo ello, en el marco de la entrada en vigencia, el pasado 15 de Febrero, de la Ley N° 20.967, que regula el cobro de servicios de estacionamientos, y que modificó la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, y que establece ciertas obligaciones y/o

INFORMACIÓN BÁSICA COMERCIAL  
03 MAR 2017  
FIDEL  
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

exigencia a los proveedores que ofrezcan servicios de estacionamiento de acceso al público general. Dice que a la fecha de presentación de la denuncia la denunciada no ha contestado la solicitud de información básica comercial requerida por SERNAC, estimándose fundadamente que la denunciada no está cumpliendo con el imperativo legal que pesa sobre ella y que se encuentra establecido en el artículo 58 inciso 5° y 6° de la Ley N° 19.496, razón por la cual, el Servicio interpone la presente denuncia infraccional. II.- Señala que los hechos antes detallados, constituyen infracción a la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, específicamente, al artículo 58 inciso quinto y siguientes, en relación con el 1° número 3. 1.- Respecto de las facultades de SERNAC para velar por las disposiciones de la Ley 19.496: Art. 58 inc. 2°: Corresponderán especialmente al Servicio Nacional del Consumidor las siguientes funciones: g) Velar por el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias relacionadas con la protección de los derechos de los consumidores y hacerse parte en aquellas causas que comprometan los intereses generales de los consumidores." Art. 58 inc. 3°: "La facultad de velar por el cumplimiento de normas establecidas en leyes especiales que digan relación con el consumidor, incluye la atribución del Servicio Nacional del Consumidor de denunciar los posibles incumplimientos ante los organismos o instancias jurisdiccionales respectivos, y de hacerse parte en las causas en que estén afectados los intereses generales de los consumidores, según los procedimientos que fijan las normas generales o los que se señalen en esas leyes especiales". Indica que es un deber del Servicio Nacional del Consumidor velar por la observancia de las disposiciones legales y reglamentarias y en este caso, precisamente, se trataría de velar por las disposiciones de la Ley N° 19.496. 2.- Infracción a la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores: Infracción al artículo 58 de la Ley N° 19.496, sobre Información Básica Comercial. Artículo 58°, inciso quinto y siguientes: "Los proveedores estarán obligados a proporcionar al Servicio Nacional del Consumidor los antecedentes y documentación que les 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. Los proveedores también estarán obligados a proporcionar al Servicio Nacional del Consumidor toda otra documentación que se les solicite por escrito y que sea

RECORRIDO POLICIA LOCAL VALDIVIA  
03/06/2017  
ES COPIA FIEL  
DEL ORIGINAL

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." Subraya que conforme se puede advertir del Ord. 3331 del 15 de Febrero de 2017, se solicitó al proveedor Estacionamiento Luis Alberto Silva Gallegos proporcionar los antecedentes y/o información requerida dentro del plazo de 10 días hábiles, lo que, en los hechos no ha ocurrido, constituyéndose una infracción al artículo 58 inc. 5° de la Ley 19.496, y de lo dispuesto en el artículo 58° inc. 9° de la Ley 19.496 que señala: "... 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..."; por consiguiente, habiéndose

cometido una infracción de las contempladas en la LPC, estando acreditados los hechos y el derecho que los sanciona, resulta del todo procedente que se aprecie la prueba y los antecedentes de la causa de acuerdo a la sana crítica, de manera que su examen conduzca lógicamente a la conclusión de que existe la infracción denunciada y que por lo tanto lo que corresponde, es condenar a la infractora al máximo de la multa establecida en la ley. 3.- Respecto a la Información Básica Comercial (IBC): En el Título I de la Ley de Protección de los Derechos del Consumidor, "Ámbito de aplicación y definiciones básicas", define claramente que se entiende por "Información Básica Comercial", señalando que son los datos, instructivos, antecedentes o indicaciones que el proveedor debe suministrar obligatoriamente al público consumidor, en cumplimiento de una norma jurídica. Explica que como concepto genérico se puede decir que la información básica comercial es toda aquella información de carácter objetiva que debe ser transmitida o proporcionada al consumidor a efectos de que pueda ejercer adecuada y correctamente sus derechos, es decir, tanto aquellos que sean consecuencia de la aplicación de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, como de las disposiciones establecidas en normativas especiales. En segundo término, considera como información básica comercial, aquel tipo de información o antecedente establecido en la Ley 19.496 que el proveedor debe suministrar, es decir, entregar o proporcionar cierto tipo de información o antecedente relevante para el consumidor, y que le permitirá contratar a éste en mejores condiciones de igualdad informacional. En resumen, entiende por información básica comercial, toda aquella que el consumidor requiere, entre otros, informarse y conocer el precio, condiciones de contratación y otras condiciones relevantes del bien o servicio, como sus componentes, la forma de usarlos de modo seguro, las advertencias, instrucciones, limitaciones o bondades reales y comprobables; elegir libremente el bien o servicio; ejercer el derecho de reclamo y de demandar indemnización de daños y perjuicios. 4.- Naturaleza de las normas infringidas. Explica que las normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores contenidas en la ley que rige la materia de autos, son una herramienta de trascendental importancia para la transparencia del mercado, elemento consustancial a una economía con las características de la que actualmente nos rige. De ahí la importancia que la ley atribuye a la labor de los Tribunales de Justicia, encargados de sancionar conductas como la señalada en la presente denuncia. En la especie, el único que puede poner remedio

1º JUZGADO FISCAL LOCAL UNIDIVA  
A 3 AGO. 2017  
ES COPIA FIEL  
DEL ORIGINAL

a la situación que ha dado origen a la presente causa, restableciendo el equilibrio jurídico dañado, mediante la sanción de la conducta de la empresa denunciada y demandada, es este Tribunal, y como se aprecia esta infracción es de aquellas llamadas por la doctrina como de tipo objetivo o formal, es decir, la contravención de la norma, y su sanción asociada se satisfacen por la sola ocurrencia del hecho material que contiene la hipótesis legal, tal como lo ha señalado la jurisprudencia reciente. En tal sentido es necesario recordar que la acción infraccional que regula la LPC, es de Orden Público, irrenunciable, e incluso puede ser perseguida de oficio por el Tribunal. 5.- Sobre la competencia de los Juzgados de Policía Local para conocer de esta materia. Señala que la ley N° 19.496 en su artículo 50° A establece que: "Los jueces de policía local conocerán de todas las acciones que emanan de esta ley, siendo competente aquel que corresponda a la comuna en que se hubiera celebrado el contrato respectivo, se hubiere cometido la infracción o dado inicio a su ejecución, a elección del actor...". Atendiendo a la calidad de denunciante en estos autos, corresponde a este actor elegir el Tribunal competente para conocer de dicha infracción, y dado que la casa matriz de la denunciada se ubica en calle Pérez Rosales N° 745, comuna de Valdivia, Región de Los Ríos, y que fue en este lugar en que se requirió la Información Básica Comercial a la denunciada, este actor ha optado por interponerla ante este Tribunal. La Sanción conforme lo dispuesto en el artículo 24 de la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores: "Las infracciones a lo dispuesto en esta ley serán sancionadas con multa de hasta 50 unidades tributarias mensuales, si no tuvieren señalada una sanción diferente", y lo dispuesto en el artículo 58 inciso 9° que señala: "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..." En mérito de lo dispuesto en las normas descritas, en la especie, solicita condenar a la denunciada por cada una de las infracciones cometidas aplicándoles en cada caso el máximo de la multa, es decir 400 UTM, con costas

A fojas 36 LUIS ALBERTO SILVA GALLEGOS declaró no entender nada de lo denunciado por lo que solicita copia del expediente para contratar un abogado y contestar con mejores argumentos.

A fojas 15 se lleva a efecto comparendo de conciliación, contestación y prueba, con la asistencia de la parte denunciante y y en rebeldía de la parte denunciada. Llamadas las partes a

avenimiento éste no se produce por la ausencia de la rebelde, rindiéndose la prueba que consta en autos.

**CONSIDERANDO:**

**Primero:** Que conforme al mérito de autos, el Servicio Nacional del consumidor denuncia a LUIS ALBERTO SILVA GALLEGOS por infringir el artículo 58 inciso 5° de la ley 19.496, esto es la negativa injustificada a dar cumplimiento al requerimiento de información del Servicio luego de ser solicitada su entrega dentro del plazo de 10 días, lo que no cumplió, solicitando la aplicación de una multa de 400 UTM.

**Segundo:** Que LUIS ALBERTO SILVA GALLEGOS compareció en autos, y no formuló descargos en su defensa no obstante solicitar copia de la denuncia para contratar un abogado.

**Tercero:** Que el documento acompañado a fojas 19, consistente en fotocopia de oficio N° 03331 de fecha 15 de febrero de 2017, dirigido al denunciado da cuenta del requerimiento de información comercial solicitada por el Sernac y el plazo para su entrega.

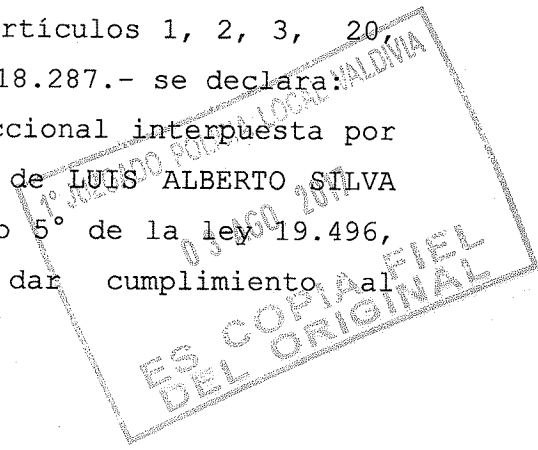
**Cuarto:** Que los documentos de fojas 30,31,32, y 323 dan cuenta de la recepción de la documentación por parte del denunciado.

**Quinto:** Que no consta en autos que el denunciado hubiera dado cumplimiento al requerimiento de información comercial solicitada por SERNAC dentro del plazo legal solicitado, lo que evidentemente demuestra la rebeldía de éste en dar cumplimiento a dicha norma legal, coincidente con su actitud ante estrados en orden a no concurrir al comparendo de contestación y prueba, no obstante haber solicitado copia de la denuncia y manifestar su interés en contratar asistencia letrada lo cual no hizo en definitiva con lo que deja en evidencia su apatía en el cumplimiento normativo.

**Sexto:** Que así las cosas, no existiendo otros antecedentes que considerar y apreciados los hechos de acuerdo a las reglas de la sana crítica se tendrá por establecido que LUIS ALBERTO SILVA GALLEGOS se negó injustificadamente a dar respuesta a requerimiento de información comercial al Servicio nacional del Consumidor en el plazo señalado por dicho Servicio que coincide con el plazo legal para ello infringiendo con ello al inciso 5° del artículo 58 de la Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

Y vistos además, lo dispuesto en los artículos 1, 2, 3, 20, 24, 50-A, 50-B, y 58 de la Ley 19.496 y Ley 18.287.- se declara:

Que se hace lugar a la denuncia infraccional interpuesta por Servicio Nacional del consumidor en contra de LUIS ALBERTO SILVA GALLEGOS por infringir el artículo 58 inciso 5° de la ley 19.496, esto es la negativa injustificada a dar cumplimiento al



requerimiento de información y se le condena en consecuencia: a pagar una multa a beneficio fiscal equivalente a 10 Unidades Tributarias Mensuales (10 U.T.M.) por su valor a la fecha de pago efectivo.

Cítese a las partes para notificarse de la sentencia de autos, bajo apercibimiento de arresto.

Anótese, notifíquese, dese orden de ingreso a la Tesorería Regional y archívese oportunamente.

Rol 3186-17-1.-

Pronunciada por don Domingo Soto Gamé, Abogado, Juez Subrogante del Primer Juzgado de Policía Local de Valdivia. Autoriza don Roberto Moyano Sempe, Secretario Subrogante.

