

f. noventa y tres / 93



Copiapó, dieciséis de abril de dos mil dieciocho.

VISTOS Y TENIENDO PRESENTE: 1) Que, en lo principal de la presentación efectuada a fojas 10 don **EDUARDO OSORIO QUEZADA**, abogado, en representación del Servicio Nacional del Consumidor, SERNAC, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 58 inciso tercero de la ley 19.496 interpone denuncia infraccional en contra de la empresa **INVERSIONES RODAGGIO LTDA.** cuyo nombre de fantasía corresponde a **ESTACIONAMIENTO CALLE COLIPI N° 241** representada por don **CLAUDIO PIAZZOLI**, Rol Único Tributario N° 15.636.453-2, del mismo domicilio del estacionamiento, o bien representada de conformidad a lo dispuesto en el inciso tercero del artículo 50 C en relación con el artículo 50 D de la ley 19.496, esto es, presumiendo que representa al proveedor, y que en tal carácter lo obliga, la persona que ejerce habitualmente funciones de dirección o administración por cuenta o en representación del proveedor. Señala como fundamento de la denuncia que en conformidad a lo dispuesto en el artículo 58 inciso 1° de la ley 19.496 el Sernac a través de su ministro de fe **EDUARDO MARIN CABRERA**, Director Regional del Sernac Atacama concurrió el 21 de febrero de 2017 a las 12:05 horas a las dependencias de la denunciada ubicadas en calle Colipí N° 241 con la finalidad de constatar el cumplimiento de la ley 20.967 que regula el cobro de los servicios de estacionamiento y que modificó la ley 19.496 y 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 el Ministro de fe en las dependencias constató que el denunciando: "No exhibía el listado derechos y obligaciones establecidos en la ley, y por ende no contiene la mención expresa del derecho que le asiste a los consumidores de acudir al Servicio Nacional del Consumidor o al Juzgado de Policía Local competente (art.3 inciso 1° letras b) y e); 4, 15 A N° 6 y 23 de la LPC) siendo evidente la conclusión revelada por el acta y sus antecedentes en relación a la denunciada: *"no exhibe en sus dependencias el listado de derechos y obligaciones establecidos en la ley y por ende, no contienen la mención expresa del derecho que le asiste a los consumidores de acudir al Sernac o al Juzgado de Policía Local"*, constituyendo ese hecho una clara infracción a los artículos 3 inciso 1° letra b) y e); 4, 15 A n° 6 y 23 de la ley 19.496, de ahí que el Servicio en cumplimiento de un imperativo legal proceda a poner los antecedentes en conocimiento del Tribunal para su resolución. Posteriormente procedió a citar las disposiciones legales que indica como infringidas y concluye señalando que la denunciada incumplió el deber de información consagrado en el artículo 3 inciso 1 letra b) y artículo 15 A numero 6 de la Ley

ff. novate y costo / 9/0



de protección al Consumidor al no exhibir en sus dependencias el listado de derechos y obligaciones establecidos en la ley y por ende, no contener la mención expresa del derecho que le asiste a los consumidores de acudir al Sernac o al Juzgado de Policía Local. Que dicha exigencia legal no solo se entiende incumplida por el hecho de 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 del recinto, todo lo cual fue incumplido por la denunciada. Que el proveedor incumplió con el imperativo legal que recae precisamente en los proveedores que ofrecen y prestan servicios de estacionamientos de acceso al público en general, como ocurre con la denunciada que debiendo exhibir el listado de derechos y deberes en sus dependencias, lugares de pago y de ingreso al recinto, no lo hizo, lo que es constitutivo de infracción a la ley 19.496. Que estas exigencias informacionales obedecen a una obligación impuesta por el legislador cuyo propósito es incrementar el estándar de protección al consumidor, es por eso que la ley exige no solo que la información sea veraz sino también oportuna, que la veracidad dice relación con que la información sea correcta, que corresponda a la realidad y la oportunidad dice relación con que aquella información se entregue 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 la mejor decisión de consumo y conozca los derechos y obligaciones que le asisten. Que la infracción es más gravosa cuando además de no exhibir el listado de derechos y deberes de los consumidores, el proveedor no informa el derecho que le asiste al consumidor de acudir al Sernac o al Juzgado de Policía Local competente para efectuar reclamos o ejercer las acciones legales en defensa de sus derechos, privándolos 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 le franquea la ley (art. 3 inciso 1º letra de la ley 19.496). Que la contravención al artículo 23 se traduce en la infracción al deber de profesionalidad exigible a los proveedores que ofrecen y prestan servicios de estacionamiento, ya que el impacto en el consumidor es ver conculcado su derecho a una información veraz y oportuna que debió estar disponible de manera clara y visible, que le hubiere permitido al consumidor conocer y ejercer su derecho y correlato de aquello, sus deberes. Que el deber de profesionalidad exigible y esperable de todo proveedor que se dedica a este rubro, es haber cumplido con el imperativo legal de mantener en sus dependencias el listado de derechos y obligaciones establecidos en la ley,

fr. morente | cinco / 95



incluyendo la mención del derecho que le asiste a los consumidores de acudir al Sernac o al Juzgado de Policía Local competente. Asimismo el deber de exhibir e informar 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 como consta de la inspección del Ministro de fe, fue incumplido por la denunciada. Que de igual manera el proveedor incumplió su deber de profesionalidad que es propio de su giro, al mantener letreros o carteles con declaraciones que eximen o limitan su responsabilidad frente a hurtos, robos, o daños ocurridos con ocasión del servicio y que conforme a lo expuesto, no producen efecto alguno y se consideran inexistentes. Por otra parte, 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 desconocimiento de ella, debido a que como es sabido, la ley no obliga sino una vez que ha sido promulgada y publicada, de acuerdo al artículo 6 del Código Civil, y nadie puede alegar ignorancia de ella después que haya entrado en vigencia (Art.8 del mismo código). Que, en el caso expuesto, y en conformidad al acta entregada por el ministro de fe, la empresa infraccionó la ley 19.496 al no exhibir en sus dependencias el listado de derechos y obligaciones establecidos en 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. Que las normas sobre Protección a 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 consistencia a una economía con las características de las que actualmente nos rige, de ahí la importancia que la ley le atribuye a la labor de los tribunales de justicia, encargados de sancionar conductas como la señalada en la denuncia de autos. Agrega que las normas de protección a los derechos de los consumidores 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 para que se configure y por consiguiente se condene. Que en el caso de autos, las actas levantadas por el Ministro de fe del Sernac, dan cuenta de hechos objetivos, los cuales se contraponen a los distintos imperativos legales, por lo que resulta procedente la aplicación de las respectivas multas por las contravenciones a los artículos citados en la denuncia. Termina el denunciante solicitando que se sancione al proveedor respecto de cada una de las normas infringidas con una multa de 50 Unidades Tributarias Mensuales, con expresa condena en costas. Por el Primer Otrosí, el denunciante solicita tener al Sernac como parte en la causa; Por el segundo otrosí acompaña resolución exenta N° 0262 de fecha 10 de marzo de 2016 en que consta su personería para actuar por el Sernac; Por el Tercer

f. noventa y seis / 96



otrosí acompaña documentos consistentes en: Acta de Ministro de Fe de fecha 21 de febrero de 2017 y set de fotografías que dan cuenta de los hechos denunciados; Por el cuarto otrosí, señala que en su calidad de abogado habilitado para el ejercicio de la profesión 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 la abogado **DAISY SEPULVEDA BAHAMONDE** efectúa una presentación, en lo principal asume patrocinio y poder en la causa. En el primer otrosí acompaña documentos en que consta su personería para actuar por la denunciante y en el segundo otrosí solicita nombramiento de receptor ad-hoc, presentación que es resuelta a fojas 39. **4)** A fojas 56 el Sr. Director del Sernac Atacama efectúa una presentación, en lo principal designa abogado patrocinante y confiere poder a don **RODRIGO GONZALEZ PINTO**. Por el Primer Otrosí, acompaña documentos consistentes en resoluciones de fechas 18 de diciembre de 2013 que otorga a los Directores Regionales del Sernac la facultad de asumir la representación judicial del servicio y de fecha 17 de noviembre de 2015 en la cual consta el nombramiento como Director Regional del Servicio del compareciente, agregándose los documentos de fojas 57 a fojas 63 y en el tercer otrosí revoca el patrocinio y poder conferido a doña **DAISY SEPULVEDA BAHAMONDE**. **5)** A fojas 75 el abogado y apoderado de la denunciante solicita designación de nuevo receptor ad-hoc atendido a que el anteriormente nombrado se encuentra haciendo uso de su feriado legal, petición que es acogida mediante resolución dictada a fojas 72 quien fue notificado aceptando el cargo. **6)** A fojas 75 atestado receptorial dando cuenta de haberse notificado la denuncia y su proveído al representante legal de la denunciada; **7)** A fojas 82 se lleva a efecto la audiencia decretada con la asistencia de la denunciante **SERNAC** representada por su abogado y apoderado **RODRIGO GONZALEZ PINTO** y de la denunciada **INVERSIONES RODAGGIO LTDA. (Estacionamiento calle Colipí N° 241)** representado por don **CLAUDIO FERNANDO PIAZZOLI SCHEGGIA**. La denunciante ratifica la denuncia deducida en lo principal del libelo de fojas 10 y pide se dé lugar a ella con costas. El representante de la denunciada efectuando sus descargos señala que en reiteradas oportunidades llamó telefónicamente al Sernac e incluso se comunicó con ellos a objeto que le aclararan cuales eran las obligaciones y deberes a que se hacía referencia a objeto de imprimirlos y colocarlos en un lugar visible en el estacionamiento pero nunca se le otorgó una respuesta. Hace presente que el único estacionamiento que tenía lo que él supuso era lo que solicitaba el Sernac tener era el estacionamiento Deca ubicado en calle Chañarcillo con Chacabuco, manteniendo los artículos completos correspondiente a los establecimientos y al preguntar si eso era lo que él debía colocar le señalaron que no y por lo mismo como nunca se le

f. noventa, set/97



entregó con claridad una respuesta de que era lo resaltante en esas disposiciones que se debían exhibir al público no pudo cumplir lo solicitado colocando unos carteles con lo que se le ocurrió que podía ser, tal como lo acreditará en la etapa de prueba, donde se indicó que cualquier problema debe dirigirse al Sernac. Se recibe la causa a prueba fijándose los puntos sustanciales, pertinentes y controvertidos la parte denunciante ratifica en parte de prueba los documentos acompañados por el tercer otrosí del libelo de fojas 10 agregados de fojas 1 a fojas 9, consistentes en acta de ministro de Fe, fotos del lugar de pago y Constancia de visita del Ministro de Fe del Sernac, teniéndolos el tribunal por acompañados con citación La parte denunciada acompaña documentos consistente en dos correos electrónicos enviados a las funcionarias del Sernac de nombre Deborah y Claudia preguntándoles le aclararan cuales eran las obligaciones y derechos que pide se exhiba a objeto de cumplir adecuadamente la disposiciones legales que se señala como infringidas y carta respuesta que le fuera remitida en distintas oportunidades por el abogado de Call Center del Sernac dando respuesta a las consultas que efectuó relacionadas con el artículo 125 A, teniéndose los correos por acompañados con citación y la carta del abogado bajo el apercibimiento del artículo 346 N° 3 del Código de Procedimiento Civil. Prueba testimonial, la denunciante presenta a don **EDUARDO MARIN CABRERA** actual Director del Sernac quien ratifica las firmas consignadas en los documentos agregados de fojas 1 a fojas 6. La parte denunciada no rinde prueba testimonial. **8)** A fojas 85 el abogado y apoderado de la denunciada efectúa una presentación, en lo principal hace presente una serie de circunstancias en relación a los hechos denunciados, reiterando que al 21 de febrero de 2017 al concurrir el Ministro de fe del Sernac al establecimiento denunciado constató que no exhibía en sus dependencias el listado de derechos y obligaciones establecidas en la ley y por ende sin contener mención expresa del derecho que le asiste a los consumidores de acudir al Sernac o al Juzgado de Policía Local. Que en su defensa el representante de la denunciada señaló haber preguntado en reiteradas oportunidades al Sernac cuáles eran las obligaciones y derechos que debía contener el listado a objeto de colocarlo en el establecimiento pero nunca se le dio una respuesta por lo que al final se limitó a colocar un cartel que decía que ante cualquier problema debían dirigirse al Sernac. Posteriormente analiza la prueba rendida y expone que el Acta de Ministro de Fe hace plena prueba de que éste visitó el establecimiento el 21 de febrero de 2017 y que a esa fecha la denunciada no exhibía en sus dependencias el listado de los derechos y obligaciones establecidos en la ley, por ende no contenía la mención expresa del derecho que le asiste a los consumidores de acudir al Sernac o al Juzgado de Policía

f. noventa y ocho / 98



Local, constituyendo tal circunstancia infracción a los artículos 3 inciso 1 letras b) y e); 4; 15 A N° 6, y 23 de la ley 19.496. Que la contraria aportó como prueba una serie de correos electrónicos los que dan cuenta de preguntas efectuadas por el denunciado con fechas posteriores a la visita efectuada por el Ministro de Fe, sin que haya aportado ningún antecedente que permita a lo menos presumir que intentó con anterioridad a la fecha de la visita del ministro de fe dar cumplimiento a lo dispuesto en la Ley de Protección a los Derechos de los consumidores, por lo que los antecedentes aportados por la contraria en nada subsanan las infracciones cometidas. Que, por otra parte, los argumentos tendientes a desvirtuar la responsabilidad que le compete resultan vagos a la luz del artículo 8 del Código Civil, lo que sumado al deber de profesionalidad que debe tener el proveedor en su rubro impiden que éste pueda alegar el desconocimiento de los preceptos legales. Finalmente, en lo referente a los letreros que habría puesto en lugares visibles de su estacionamiento con el objeto que ante problemas que surgieran, los afectados se dirigieran al Sernac, tal hecho no ha sido probado, por lo que carece de valor. Por último analiza las infracciones denunciadas y termina concluyendo que de los antecedentes aportados al proceso y de las alegaciones efectuadas por la contraria en nada alteran los hechos denunciados quedando claramente establecido y fehacientemente acreditado, a juicio del Sernac, la ocurrencia de éstos. **9)** A fojas 91 la Sra. Secretaria del Tribunal certifica respecto de la inexistencia de diligencias pendientes en la causa. **10)** A fojas 92 quedan los autos para fallo.

CONSIDERANDO

PRIMERO: Que, es un hecho de la causa que el 21 febrero de 2017 siendo las 12:05 horas el Ministro de Fe del Sernac concurrió a **INVERSIONES RODAGGIO LTDA.** Rol Único Tributario N° 77.231.600-3, nombre de fantasía "**ESTACIONAMIENTO CALLE COLIPI N° 241**" ubicado en esta ciudad calle Colipí N° 241 constatando, en relación con la información que se dirige al público consumidor, concerniente a los precios y demás información relevante respecto del Servicio de Estacionamiento, que si bien los precios estaban debidamente informados, no se mantenía en un soporte el informe con el listado de derechos y obligaciones que le asisten a los consumidores en estacionamientos, en especial la mención expresa del derecho que les asiste de acudir al Sernac o al Juzgado de Policía Local competente, infringiéndose de esta manera el artículo 3 inciso 1° letras b) y e), 4, 15 A N° 6 y artículo 23 de la ley 19.496.

fr. novate / nueve / 99



SEGUNDO: Que, al efectuar el denunciado sus descargos señaló, no sabe cuáles eran los derechos y deberes a los que se hacía referencia, que por lo mismo había mandado reiteradamente comunicados al Sernac y a su Web Center pidiéndole aclaración a objeto de cumplir adecuadamente tal obligación sin que se le hubiera otorgado una respuesta razón por la cual optó por colocar carteles anunciando que en caso de cualquier problema, aquel que se sintiera afectado debería concurrir al Servicio Nacional del Consumidor.

TERCERO: Que, para acreditar el denunciante los fundamentos de la denuncia acompañó documentos consistentes en: **a)** De fojas 1 a fojas 5 Acta de Ministro de fe de fecha 21 de febrero de 2017 que da cuenta de haber concurrido al establecimiento el día señalado a las 12:05 horas a objeto de constatar el cumplimiento de la ley 20.967 que regula el cobro del servicio de estacionamientos, y en específico la aplicación de las normas sobre información de cobro por el uso del servicio y demás obligaciones que estableció la ley mencionada, detectando las irregularidades que se señalan en el acta y que se observan en las fotos insertas en el mismo documento, específicamente la inexistencia de un soporte que informe el listado de derechos y obligaciones que le asisten a los consumidores al estacionamiento, en especial el derecho a concurrir al Sernac o al Juzgado de Policía Local si sus derechos se vieran transgredidos; **b)** A fojas 6 documento denominado "Constancia de Visita Ministro de Fe Sernac" dando cuenta de la fecha y hora en que se realizó la visita, nombre y firma del Ministro de fe e identificación de la persona entrevistada así como la firma de este último estampada en la constancia. A fojas 83 rindió la testimonial de don Eduardo Marín Cabrera, quien reconoció haber actuado como Ministro de fe en uso de las atribuciones que le confiere la ley y haber levantado el acta de fojas 1 y siguientes y la constancia de fojas 6 y que las firmas estampadas en ambos documentos le pertenece.

CUARTO: Que, el representante de la denunciada acompañó documentos que se agregaron a la causa de fojas 76 a fojas 81 consistentes: correos electrónicos de fechas 22 de febrero y 27 de marzo de 2017 enviado el primero a las 09:11 horas a la funcionaria de apoyo del Sernac doña Débora Beltrán Rodríguez y el segundo a las 08:45 horas a la Jefa del Departamento de Estudios e Inteligencia del Sernac doña Paula Jara Echevoyen, requiriendo a ambas le aclararan cuales eran los deberes y obligaciones a que hace referencia el artículo 15 A punto 6 de la ley 19.496 y las respuestas entregadas por las funcionarias mencionadas así como respuesta entregada por el abogado del Web Center Sernac manifestándole que un proveedor de estacionamiento no puede redondear o aproximar la tarifa al alza en los

f. c. 1/200



estacionamientos o parquímetros, indicándole que cualquier otra consulta debe hacerle a la página www.sernac.cl.

QUINTO: Que, no habiendo desvirtuado el denunciado los hechos materia de la denuncia, esto es, no exhibir al **21 de febrero de 2017** a las 12:05 horas en sus dependencias el listado de derechos y obligaciones establecidos en el artículo 15 A N° 6 de la ley 20.967 y por ende, no contener la mención expresa del derecho que le asiste a los consumidores de acudir al Servicio Nacional del Consumidor o a los Juzgados de Policía Local competente, no logrando desvirtuar los hechos materia de la denuncia con los correos que contienen las aclaraciones peticionadas al Sernac, desde el momento que éstas se solicitaron el día **22 de febrero de 2017**, esto es, un día después de haberse detectado la infracción por el Ministro de Fe del Servicio, tampoco acreditó el haber colocado con anterioridad a la fecha de concurrencia del ministro de fe al establecimiento carteles indicando que ante cualquier problema los clientes debían concurrir al Sernac siendo insuficiente para acreditar este último hecho sus solos dichos, y analizando los antecedentes conforme a las normas de la sana crítica tal como lo ordena el artículo 14 de la ley 18.287 se debe llegar a la conclusión que efectivamente la denunciada incurrió en las infracciones materia de la denuncia.

En atención a lo expuesto, artículo 14 de la ley 18.287, artículos 3 inciso 1 letras b) y e); 4, 15 A N° 6 y 23 todos de la ley 19.496, se declara:

1º Que se **ACOGE** la denuncia infraccional deducida por el abogado **EDUARDO OSORIO QUEZADA** en representación del **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR** en lo principal del libelo de fojas 10 y siguientes y, en consecuencia se **CONDENA** a **INVERSIONES RODAGGIO LTDA.** representado por don **CLAUDIO PIAZZOLI SCHEGGIA**, todos con domicilio en esta ciudad calle Colipí N° 241 al pago de una multa de **UNA UNIDAD TRIBUTARIA MENSUAL**, según el valor de la Unidad Tributaria Mensual al momento del pago efectivo por haber infringido los artículos 3 inciso 1º letras b) y e), 4, 15 A N° 6 y 23 de la Ley 19.496 al no exhibir al **21 de febrero de 2017** a las 12:05 horas en sus dependencias ubicadas en calle Colipí N° 241 el listado de los derechos y obligaciones establecidos en la ley 20.967 que regula el cobro de servicios de estacionamientos modificando la ley 19.496, y por ende, no contener mención expresa del derecho que le asiste a los consumidores de acudir al Servicio Nacional del Consumidor o al Juzgado de Policía Local competente. Si no pagare el condenado la multa impuesta dentro del plazo legal de cinco días hábiles a contar de la fecha de notificación de la

f. cuto mo / 2017



sentencia, sufrirá 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 el denunciado por no haber resultado totalmente vencido.

NOTIFIQUESE

Rol N° 1512/ 2017. /

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