



SEÑOR:
RODRIGO ELONETA IMARAI
LAUTARO NAVARRO Nº 353
PUNTA ARENAS

Foja: 144
Ciento cuarenta y cuatro

PRIMER JUZGADO POLICIA LOCAL
PUNTA ARENAS

SENTENCIA Nº 1832 /

Punta Arenas, veintiséis de mayo de dos mil diecisiete.

VISTOS Y CONSIDERANDO:

PRIMERO: Que a fojas 21 comparece doña Pamela Ramírez Jaramillo, en su calidad de Directora Regional del Servicio Nacional del Consumidor, en adelante también el SERNAC, ambos con domicilio en calle Lautaro Navarro Nº 353 de esta ciudad, deduciendo denuncia en contra del establecimiento comercial denominado EL ARTE DE VESTIR S.A., representada en mérito de lo dispuesto en los artículos 50 de la Ley Nº 19.496, por don Rodrigo Andrés Valdés Foschino, ambos con domicilio en calle Errázuriz Nº 644 de esta ciudad, por vulnerar las normas de la Ley Nº 19.496 sobre protección de los derechos de los consumidores.

Funda la denuncia en el hecho de que con fecha 28 de noviembre de 2016, y mediante Oficio Nº 567, el Sernac requirió del proveedor, información sustentada en el uso de las facultades señaladas en la referida ley, según da cuenta el artículo 58, y que dice relación con la posibilidad de requerir sendos antecedentes relativos a información básica comercial, o la adicional que deben entregar los proveedores y que se encuentra dispuesta en el Manual de Requerimiento de Información, establecido también en cumplimiento de lo prescrito en la norma ya citada.

Aduce que la facultad de solicitar una serie de antecedentes adicionales a la información básica comercial, consta según lo prescrito por ley, en el respectivo manual de requerimiento de información adicional a proveedores dispuesto por el Sernac en su página web, y en el que se especifica, además de otras materias, la posibilidad de requerir información relativa a precios de productos o servicios.

Indica que fue así, y en virtud de las facultades ya mencionadas, que el Sernac estimó del caso solicitar al proveedor la entrega de información relativa a la identificación de servicios y, la adicional dispuesta en el ya referido manual, misma que fue requerida mediante planilla de información, y que debía ser remitida a esa institución dentro de los diez días hábiles próximos a su expedición. Agrega que la comunicación citada fue expedida por el Sernac con fecha 28 de noviembre de 2016 (Oficio Nº 567), siendo recepcionada por la denunciada con fecha 29 de noviembre de 2016, de manera que el plazo que le asistía a la denunciada para dar respuesta, y que vencía el décimo día hábil desde efectuada la entrega, se cumplía en mérito del lapso entregado por el Servicio, el día 14 de noviembre de 2016, no remitiéndose por parte de la denunciada respuesta alguna dentro del plazo establecido.

Precisa que a la fecha de la presentación de la denuncia el proveedor no ha hecho presentación alguna ante el Servicio, y no ha remitido respuesta a la



solicitud efectuada, todo lo cual pone en evidencia una vulneración a las disposiciones de la LPC.

En cuanto al derecho cita lo establecido en el artículo 58 inciso 5°, 6° y 9°, en relación con el artículo 1° N° 3, todos de la Ley N° 19.496.

Consigna que, en la especie, el proveedor al no remitir los antecedentes y no dar razón para ello, incurre en una infracción a la ley del consumidor sancionable por el tribunal competente en los términos señalados en el citado artículo 58. Finaliza solicitando se aplique al infractor el máximo de la multa señalada en la Ley con expresa y ejemplar condena en costas.

La denunciante acompaña a la denuncia la siguiente documental: **uno**) copia simple de resolución del Sernac N° 0106, de fecha 24 de septiembre de 2015, rolante a fojas 1; **dos**) copia simple de resolución exenta del Sernac N° 0197, de fecha 18 de diciembre de 2013; **tres**) copia de oficio ordinario N° 567 del Sernac, remitido a la denunciada, rolante a fojas 9; **cuatro**) encuesta que se acompañó al oficio N° 567, rolante a fojas 10; **cinco**) acta de entrega de solicitud de información, donde consta recepción de oficio ordinario N° 567, rolante a fojas 11; y **seis**) impresión simple de manual de requerimiento de información adicional a proveedores, que consta en la página web del Sernac, rolante de fojas 12 a 20.

SEGUNDO: Que a fojas 28 vuelta se tuvo por interpuesta la denuncia.

TERCERO: Que a fojas 29 consta estampado del Receptor del Tribunal que da cuenta de la notificación válida de la denuncia.

CUARTO: Que a fojas 129 tuvo lugar el comparendo decretado en la causa con la asistencia de ambas partes.

La denunciante ratifica la denuncia de fojas 21, haciendo la precisión de que el lapso para la entrega de la información solicitada vencía el día 14 de diciembre de 2016.

La denunciada contesta la denuncia por escrito, solicitando que la presentación se tenga como parte integrante del comparendo, y en mérito de lo allí expuesto se le absuelva, con costas, y en subsidio se le aplique una multa por el mínimo legal.

QUINTO: Que la contestación rola a fojas 34, y en ella la denunciada solicita la absolución de la denuncia formulada atendido a que si bien no se remitió la información solicitada al Sernac dentro del plazo otorgado, luego la información si se remitió con fecha 18 de enero de 2017, y en consecuencia, se encuentran ante una situación de demora en la entrega de la información requerida, la que además, se trató de una demora justificada.

En cuanto a la demora en la entrega de la información, expresa que la empresa denunciada es una empresa familiar, con una dotación en el área de administración bastante reducida, y con múltiples funciones, más aún, cuando se acerca la época más vertiginosa para las empresas del rubro vestuario, como es la época de navidad. Agrega que dicha área de administración se encuentra integrada por seis personas, y que durante el segundo semestre del 2016 se generó una verdadera debacle en el área de administración, que fue la razón de la demora en la entrega de la información requerida por el Sernac,



dado que se vieron enfrentados a un sinnúmero de situaciones que le generaron diversos tropiezos.

Refiere una serie de situaciones de renuncia de trabajadores y falta de capacitación de empleados nuevos, además de una situación de enfermedad que afectó a la madre de la Gerente de Administración, quien por tal motivo debió ausentarse de la región.

Expone que al recibirse la comunicación del Sernac, la señora Hollub, debido al gran stress por el cual estaba enfrentada en su calidad de jefa del área de administración, solo lo leyó a la rápida, incurriendo en un error al pensar que la encuesta ya había sido contestada, pensando que se trataba de un error del Sernac, que volvía a enviar una petición que ya había sido respondida.

En general narra una serie de tropiezos que generaron una carga de stress importante para el área de administración de la empresa, sumado a los problemas personales que enfrentaba doña Danica Hollub, quien sólo al llegar la notificación de la denuncia logró darse cuenta del error en el cual había incurrido.

Concluye que la demora en contestar al Sernac no se trató de una demora injustificada, desidia o ánimo de dilación, sino que se debió a los múltiples tropiezos inesperados ocurridos durante el 2º semestre del año 2016 y el inicio del 2017, y a la justa causa de error en que incurrió doña Danica Hollub, producto de su stress y la gran carga de trabajo acumulado debido a los diversos tropiezos relatados anteriormente.

En subsidio, y para el improbable evento de que se estime que deba sancionarse, solicita se le aplique la multa en el monto más bajo que permite la ley, atendidas las circunstancias especiales antes expuestas, que sin duda, en su concepto, revisten el carácter de atenuantes.

SEXTO: Que la parte denunciante acompaña en la audiencia los documentos señalados en el primer otrosí de la denuncia de fojas 21.

La denunciada acompaña los documentos que singulariza a fojas 129, 130, 131, 132, y 133, los cuales corren acompañados de fojas 43 a 129.

SEPTIMO: Que la denunciada rindió testimonial en la causa deponiendo en su favor, a fojas 133 y 141, doña Danica Hollub Foschino y doña Gabriel Valeska Barrientos Alvarado, respectivamente.

La primer testigo indica: *"A lo que me consulta el Tribunal, declaro que me pidieron que venga de testigo para contar cual fue la serie de hechos y episodios desafortunados por los cuales atravesó la empresa desde el segundo semestre de 2016 hasta fines de enero del presente año, que nos llevaron a un incumplimiento, donde Sernac nos solicitó responder una encuesta de información con fecha 29 de noviembre de 2016."*

La segunda testigo: menciona: *"Yo vengo por una encuesta que no fue respondida a tiempo, encuesta del Servicio del Consumidor, esa encuesta se recibió en noviembre de 2016, fecha exacta no recuerdo, la recibió doña Doris Tatiana Concha Figueroa, que es más conocida como Tatiana Figueroa, ella se la entregó a la jefa doña Danica Hollub, y ese día yo estaba con la jefa archivando documentación cuando Tatiana se acercó a entregar la encuesta, la jefa abrió el sobre y dice: "ya la contesté esa encuesta", porque ya juntas*



habíamos contestado una en septiembre de 2016, también de Sernac, de ahí la miramos rápido porque estábamos haciendo otras cosas que teníamos como trabajo pendiente acumulado. Después, cuando llegó una denuncia del Sernac, ahí nos dimos cuenta de que era otra encuesta que nos solicitaban, que no era la misma anterior de septiembre, de ahí la jefa que está a cargo respondió la carta, eso fue como en enero de 2017, hasta a mí me tocó firmar la carta ya que ese día estábamos ya en el plazo y ella andaba con exámenes médicos y me llama y me dice: "Gabriela, podrá firmar la carta tú?", y yo lo hice."

OCTAVO: Que se tuvo a la vista, a petición de la denunciada, causa Rol N° 5.597-A-2016 del ingreso de este mismo tribunal.

NOVENO: Que del mérito de la causa, se encuentra acreditado que la denunciada incumplió lo establecido en el artículo 58 inciso quinto de la Ley N° 19.496, en relación a lo dispuesto en el artículo 1° N° 3 inciso 1° del mismo texto legal, referido a la información básica comercial que debe entregar obligatoriamente el proveedor al Servicio Nacional del Consumidor. Que igualmente se encuentra acreditado, que no obstante requerírsele formalmente a la denunciada, la información que da cuenta el Ordinario N° 567 de 28 de noviembre de 2016, esta no evacuó la solicitud dentro del plazo legal.

Que debe presumirse injustificada la conducta del proveedor, cuando no da respuesta íntegra y oportuna al requerimiento de información dentro del plazo otorgado por el Servicio.

Que si bien el proveedor ha excusado su conducta en base a una serie de acontecimientos ocurridos al interior de la empresa y que impidieron dar respuesta a lo requerido dentro del plazo legal, tales hechos no constituyen, en concepto de este sentenciador, una razón poderosa que permita explicar razonablemente la ausencia de la respuesta, más aún, cuando se advierte de la contestación de la denuncia y de los dichos de los testigos de la denunciada, que la proveedora tuvo acceso al requerimiento tan pronto este fue notificado.

Que se tendrá presente lo establecido en el inciso final del artículo 58 para la determinación de la multa.

Y ATENDIDO LO DISPUESTO en los artículos 1, 7, 9 a 14 y 17 de la Ley N° 18.287 y artículos 1° N° 3 y 58 letra g) inciso 4° de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

SE DECLARA:

A.- CONDENASE a la denunciada, **EL ARTE DE VESTIR S.A.**, representada por don Rodrigo Andrés Valdés Foschino, ambos domiciliados en calle Errázuriz N° 644 de esta ciudad, a pagar una multa ascendente a **3 (tres) Unidades Tributarias Mensuales** a beneficio fiscal por infringir lo establecido en la Ley N° 19.496, según se ha dicho en el considerando noveno de esta sentencia.

B.- DESPACHESE orden de reclusión en contra del representante legal de la infractora, si no pagare la multa impuesta dentro de quinto día contado desde que la presente sentencia quede ejecutoriada.



C.- Que no se condena en costas a la denunciada, por haber tenido motivos plausibles para litigar.

D.- Cumplido lo ordenado en las letras A) y C) precedentes ARCHIVENSE los antecedentes, previo cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 58 bis de la Ley 19.496.

Rol N° 5.778-K-2016

Dictada por don **Jaime Araneda González**, Juez Titular del Primer Juzgado de Policía Local de Punta Arenas, Autorizó don **Leonardo Garbarino Reyes**, Secretario Abogado.



CERTIFICO, que es copia fiel de su original que se ha tenido a la vista y que rola a fojas 144 A 146 en Causa Rol N° 5778-K 2016 Punta Arenas, 02 JUN. 2017

SECRETARIO ABOGADO



UTILIZADO