

Juan Manuel Muñoz García  
Colo Colo 100 - Concepción

Concepción, 29 de Mayo 2018. -

Concepción, nueve de mayo de dos mil dieciocho



Vistos:

Que a fojas 25 y siguientes, el SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR REGIÓN DEL BÍO BÍO, con domicilio en calle Colo Colo N° 166 de esta ciudad, en ejercicio de las facultades que le otorga el artículo 58 de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, presenta denuncia infraccional en contra del proveedor de servicios de estacionamientos ESTACIONAMIENTOS E INVERSIONES CARACOL LIMITADA, también denominado TERRAZAS CARACOL, con domicilio en calle Rengo N° 550, comuna de Concepción, representada por Lucía Ana María Scarabelli Muñoz, corredora de propiedades, con domicilio en calle Caupolicán 567, Oficina 7, comuna de Concepción, por infringir lo dispuesto en los artículos 3 inciso 1° letra b) y e), 4, 12, 15A N°6 y 23 de la Ley N° 19.496. Expresa que el Sernac a través de su Ministro de Fe Juan Pablo Pinto Geldrez concurrió el 20 de febrero de 2017 a dependencias de la denunciada, constatando de conformidad a lo dispuesto en la ley N° 20.967 que regula el cobro de servicios de estacionamientos, que no exhibe 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. Sostiene que este actuar de la denunciada no hace si no impedir que los consumidores puedan hacer uso de sus derechos y cumplir con los deberes que le impone la ley. Señala que debe considerarse lo dispuesto en el artículo 59 inciso 4° que establece que “los hechos establecidos por dicho ministro de fe constituirán presunción legal en cualquiera de los procedimientos contemplados en el Título IV de esta ley”. Estima que esta conducta vulnera lo dispuesto en los artículos 3° inciso 1° letras b) y e), 4, 12, 15 A n° 6 y artículo 23 de la ley N° 19.496. Pide se aplique a la empresa denunciada el máximo de las multas que contempla la ley por las contravenciones cometidas, con costas.

Servicio Nacional del Consumidor  
OFICINA DE PARTES  
VIII REGIÓN

Fecha

29 MAYO 2018

Fin

1010

Que en su contestación que rola en minuta escrita de fojas 43 y siguientes, la parte pide tener en consideración que la ley N° 20.967 entró en vigencia el día 15 de febrero de 2017 y que la constatación de la supuesta falta que se le imputa fue el día 20 de febrero, esto es, cinco días después de la entrada en vigencia y que las modificaciones introducidas referidas al cobro de estacionamientos tuvieron inconvenientes en cuanto a su entendimiento tanto para los consumidores como para los prestadores de servicios. Señala que la conducta que se le atribuye está expresamente prevista como infracción en el artículo 15 letra A N° 6 de la Ley de Protección al Consumidor por lo que estima exagerado que se le pretenda sancionar por cuatro infracciones distintas y con cuatro multas que ascienden a un total de 200 UTM, lo que es contrario a todo principio de derecho. En cuanto a la imputación contenida en el párrafo 2° de la página 9 de la denuncia, expresa que aún cuando no es materia de petición de multas, resulta grave por cuanto es absolutamente falso que haya incurrido en dicha conducta. Pide el rechazo de la denuncia con costas.

A fojas 46 a 48 rolan actas de comparendo de conciliación, contestación y prueba.

A fojas 1 a 24 rolan documentos acompañados en parte de prueba por el denunciante SERNAC y a fojas 39 a 40 y 42 documentos acompañados por la denunciada.

**Se trajeron los autos para fallo.**

**Con lo relacionado y teniendo además presente:**

1° Que, en lo principal del escrito de fojas 25 y siguientes, SERNAC Región del Bío Bío en uso de las facultades contenidas en el artículo 58 de la Ley N° 19.496, presenta denuncia en contra del proveedor de servicios de estacionamientos Estacionamientos e Inversiones Caracol Limitada, por infringir lo dispuesto en los artículos 3 inciso 1° letra b) y e), 4, 12, 15A N°6 y 23 de la ley en relación con las

normas de la ley N° 20.967 que regula el cobro de los servicios de estacionamiento, por cuanto no exhibe 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.

2° Que la denunciada en sus descargos solicita el rechazo de la denuncia con costas por los fundamentos ya referidos.

3° Que el Sernac acompañó copia de Resoluciones del Sernac que acreditan personería y facultades de quienes comparecen en su nombre así como la calidad de Ministro de Fe de dicho organismo (fojas 1 a 5 y 18 a 24); Acta de Ministro de Fe de 20 de febrero de 2017 del Sernac (fojas 6 a 16) y Constancia de Visita Ministro de Fe Sernac de 20 de febrero de 2017 (fojas 17).

4° Presentó en calidad de testigo a Juan Pablo Pinto Geldrez quien ratificó íntegramente el documento exhibido que rola a fojas 6 y siguientes y que corresponde al Acta de Ministro de Fe realizada por el Sernac a dependencias de la denunciada con fecha 20 de febrero de 2017, así como las fotografías acompañadas al acta y que fueron tomadas en el lugar inspeccionado ubicado en calle Rengo N° 550 destinado a Playa de Estacionamiento, constatando que en el lugar no se exhibe cartel que indique sobre los derechos que tienen los consumidores al concurrir al lugar. Dice que en el lugar tomó conocimiento de la visita inspectiva realizada por el servicio, la persona encargada del estacionamiento. Ratifica que la visita se hizo transcurridos 5 días desde la entrada en vigencia de la ley así como el hecho que en el lugar no constató la existencia de letreros con declaraciones que eximen al estacionamiento de responsabilidad de daños y otros.

5° Que la parte denunciada acompañó mandato judicial (fojas 39 a 40) y fotografía (fojas 42).

6° Que además presentó a las testigos María Alejandra Campusano Pérez y Victorina Hortencia Barra Manríquez. La primera

expresa que es cliente habitual del estacionamiento Caracol ubicado en calle Rengo con Freire y Barros Arana y que recuerda haber visto el 27 de febrero del año pasado (2017) un letrero adosado a la entrada del acceso del estacionamiento que detalla los precios que se cobran por minuto y algo de una ley, que no recuerda muy bien el texto. Al serle exhibido documento de fojas 38, señala que ese letrero no lo vio en el lugar y que cree que fue como al quinto día de entrada en vigencia que el personal del Sernac llegó al estacionamiento.

La testigo Victorina Barra dice que cuando el Sernac concurrió a los estacionamientos no estaba el letrero que señala los precios que deben tener los estacionamientos y que posteriormente se instaló dentro de los 5 días siguientes a la fecha en que Sernac hizo la visita; que está ubicado en la caseta del acceso al estacionamiento que tiene buena visión para el público que ingresa al lugar. Reconoce el documento de fojas 38 como el cartel que indica los precios a cobrar por minutos a los clientes.

7° Que el documento de fojas 6 a 10 corresponde al Acta del Ministro de Fe que da cuenta de la visita inspectiva realizada a las 17:40 horas por el Sernac el día 20 de febrero de 2017 al estacionamiento Terrazas del Caracol cuya razón social es “Estacionamientos e Inversiones Caracol Limitada” ubicado en calle Rengo N° 550 de esta comuna, en la que se deja constancia que en caso de pérdida de comprobante de ingreso al estacionamiento no se informa que no tiene cobro ni tampoco el valor de la pérdida; tampoco el listado de derechos y obligaciones que asisten a los consumidores de servicios de estacionamientos y no se hace mención al derecho a concurrir al Sernac o al Juzgado de Policía Local.

8° Que las fotografías acompañadas al informe muestran el ingreso a estos estacionamientos y la caseta de pago, no apreciándose ningún cartel que informe acerca de los derechos y obligaciones que confiere la ley a los consumidores de este tipo de servicios, ni la mención

del derecho que les asiste de acudir al Sernac o al Juzgado de Policía Local competente en caso de infracción, circunstancia que fue corroborada por el Ministro de Fe quien declaró en calidad de testigo en esta causa.

9° Que la fotografía de fojas 38 acompañada por la denunciada, certificada ante Notario que corresponde a la puerta de entrada y salida peatonal ubicada en el Tercer Nivel del Edificio Caracol en calle Rengo N° 550 de esta ciudad con fecha 14 de noviembre de 2017, muestra un cartel informativo que da cumplimiento en parte a lo exigido por el artículo 15 A N° 6 de la ley N° 19.496 al indicar, entre otros, que el consumidor tiene derecho el derecho de ir al Servicio Nacional del Consumidor o al Juzgado de Policía Local competente si existiera infracción de ley.

10° Que las testigos presentadas por la denunciada están contestes en que este letrero (documento de fojas 38) no se encontraba instalado a la fecha de ocurrir la fiscalización, reforzando lo certificado por el Ministro de Fe en su acta de fojas 6 y siguientes.

11° Que este documento de fecha 14 de noviembre de 2017 prueba que transcurridos casi 9 meses de la entrada en vigencia de la ley N° 20.967, la denunciada intentó dar cumplimiento a la exigencia que le impone el citado artículo 15 A N° 6.

12° Que debe precisarse que la ley N° 20.967 que estableció la obligación indiscutiblemente incumplida por la denunciada, fue publicada en el Diario Oficial el 17 de noviembre de 2016, entrando en vigencia 90 días después de su publicación.

13° Que los antecedentes referidos permiten tener la certeza que el proveedor denunciado al día 20 de febrero de 2017 incumplió las obligaciones que le impone la ley en su artículo 15A N° 6 en relación con el artículo 3 inciso primero letra b) de la Ley N° 19.496, al no exhibir en sus dependencias un cartel que informara a los consumidores el listado de los derechos y obligaciones establecidos en la ley haciendo mención al

derecho que les asiste de acudir al Servicio Nacional del Consumidor o al Juzgado de Policía Local competente en caso de infracción, resolviéndose acoger la presente denuncia.

Y teniendo además presente lo dispuesto en los artículos 3 inciso 1º letra b), 15A Nº 6 y demás pertinentes de la Ley Nº 19.496, artículos 7, 8, 9, 12, 14, 17 y 18 y demás pertinentes de la Ley Nº 18.287, artículo 1698 del Código Civil, se declara:

Que se acoge sin costas la denuncia presentada por el Servicio Nacional del Consumidor en lo principal del escrito de fojas 25 y siguientes, sólo en cuanto se condena al proveedor de servicios de estacionamiento ESTACIONAMIENTOS E INVERSIONES CARACOL LIMITADA, también denominado TERRAZAS CARACOL, representado por Lucía Ana María Scarabelli Muñoz, ya individualizados, al pago de una multa a beneficio municipal ascendente a CINCO UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES por infringir lo dispuesto en el artículo 15A Nº 6 en relación con el artículo 3 inciso primero letra b) de la Ley Nº 19.496 . No ha lugar en lo demás.

Si no pagare la multa dentro del plazo de cinco días de notificada la sentencia, sufrirá el representante legal de la condenada por vía de sustitución y apremio, reclusión de fin de semana a razón de una noche o un día por cada quinto de Unidad Tributaria Mensual, con un máximo de quince jornadas diurnas o nocturnas, las que se contarán desde que ingrese al establecimiento penal correspondiente.

**ANÓTESE, NOTIFÍQUESE Y ARCHÍVESE EN SU OPORTUNIDAD**

**Rol 2.471-2017**

Dictada por Yolanda Rosen Jones Juez Titular del Tercer Juzgado de Policía Local de Concepción. Autoriza Alejandra González Richards, Secretaria.