

Santiago, a veintiocho de septiembre de dos mil diecisiete.



Vistos:

La denuncia infraccional, interpuesta a fojas 12 y siguientes, por JUAN CARLOS LUENGO PEREZ, Abogado, Director Regional Metropolitano del Servicio Nacional del Consumidor y en su representación, ambos con domicilio en calle Teatinos N° 333, piso 2, de la comuna de Santiago, en contra de RAUL HERNAN AWAD HADDAD, cédula de identidad N° 4.884.540-1, con domicilio para estos efectos en calle Ayacucho N° 453, de la comuna de Santiago, a quien le imputa la contravención de lo dispuesto por los artículos 3° inciso 1 letra b), 15 a) N°6 y 23° inciso 1° de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, quien en el ejercicio de las facultades y de la obligación que le impone el inciso primero del artículo 58 de la LPC al Servicio Nacional del Consumidor 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 de éstos, y de realizar acciones de información y educación del consumidor", es que SERNAC a través de su Ministro de Fe doña Daniela Parra A., concurre el día 20 de febrero de 2017 a las dependencias de la denunciada, ubicadas en calle Ayacucho N° 453 de la comuna de Santiago, con la finalidad de constatar el cumplimiento de la Ley N° 20.967 que regula el cobro del servicio de estacionamientos, y que modificó la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, 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. Señala que luego de la presentación personal que el citado Ministro de Fe realizó ante don Amador Cares, Encargado de Estacionamientos, en las mismas dependencias de la denunciada, pudo certificar los siguientes hechos:

- La denunciada no exhibe en sus dependencias el listado de los derechos y obligaciones establecidos en la ley, y por ende, no contiene la mención expresa del derecho que le asisten a los consumidores de acudir al Servicio Nacional del Consumidor o el Juzgado de Policía Local competente.

De ahí, que ese Servicio público en cumplimiento de su imperativo legal, ponen los antecedentes del caso en conocimiento de este Tribunal para su resolución, ya que como se puede apreciar la denunciada incumple los deberes consagrados en los art. citados, con el imperativo legal que recae precisamente en los proveedores que ofrecen y prestan servicios de estacionamientos de acceso 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, que uno de los fenómenos que originó el nacimiento de la legislación sobre Protección de los Derechos de los Consumidores es el de las asimetrías en la información, es en ese contexto y con la finalidad de evitar que el proveedor abuse de la posición privilegiada que le otorga tener información acabada referida a los productos y servicios que se ofrecen al consumidor, el legislador estableció como derecho básico e irrenunciable para el consumidor aquel relativo a recibir información veraz y oportuna, acerca del negocio de servicio de estacionamientos, la ley N° 20.679 precisó detalladamente la información que debe ponerse a disposición de los consumidores, imponiendo al proveedor la obligación de exhibir en sus dependencias un listado de los derechos y deberes específicos, siendo aún más grave cuando, además de no exhibir el listado de derechos y deberes de los consumidores el proveedor ni siquiera informa el derecho que le asiste a los consumidores de acudir al Servicio Nacional del Consumidor o al Juzgado de

Policía Local competente, para efectos de realizar el reclamo o ejercer las acciones legales en defensa de sus derechos, entorpeciendo de esta manera el derecho de todo consumidor a obtener 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, en consecuencia las omisiones en las que ha incurrido la denunciada producen desinformación a los consumidores respecto de su legítimo derecho a la seguridad del consumo de bienes y servicios, continúa señalando 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 aquello, 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 nadie puede alegar ignorancia después de que esta ha entrado en vigencia, en el caso expuesto y en conformidad a la Ley N° 19.496, señala que la naturaleza objetiva de la responsabilidad es consecuencia de la naturaleza profesional de la actividad del proveedor, la que, como justa contrapartida a las ganancias que obtiene, lo obliga a responder de las consecuencias dañosas para terceros que su ejercicio pueda traer consigo, se entiende entonces que el proveedor tiene un deber de cuidado propio de la actividad onerosa derivada de las normas de protección al consumidor, que encuentra su fundamento en la asimetría de información existente en una relación de consumo a favor del proveedor, producto del conocimiento que requiere para poder desarrollar un giro comercial determinado, finalmente solicita tener por interpuesta la denuncia en contra de Raúl Awad Haddad, acogerla en todas sus partes y condenar al infractor al máximo de las multas contempladas en la ley, con expresa y ejemplar condena en costas. Rinde prueba documental.

A fs. 31, Sergio Ibarra Toledo, abogado, en representación de Raúl Awad Haddad, en respuesta a denuncia interpuesta en su contra por el SERNAC, solicita su rechazo a los hechos que esta le imputa, al respecto señala que la obligación de exhibir el citado letrero establecido en la Ley N° 20.967, publicada el 17 de noviembre, debiendo entrar en vigencia el 15 de febrero de 2017, efectuándose la fiscalización el día 20 del mismo mes, cuatro días después de entrada en vigor, que sería efectivo que el cartel no estaba disponible ese día, pero ello se debió a que el recinto destinó todos sus esfuerzos a modificar el cobro de las tarifas el que se realizaría por medios electrónicos ajustándolas a la nueva ley, agrega que oportunamente acreditará que el recinto de estacionamientos cobraba antes de la vigencia de la Ley, la tarifa de \$800 cada media hora y a partir de la vigencia de la nueva ley se cobra \$30 por minuto, que según su parecer uso incumplimiento parcial la que quedó subsanada el mismo día de la visita con la postura del mencionado letrero en los lugares visibles como se acreditará, en consecuencia el hecho que motivó la denuncia fue corregido a cabalidad, siendo perfectamente excusable por no estar destinado a repetirse, finalmente solicita tener por contestada la denuncia y rechazarla en todas sus partes con costas, en subsidio aplicar el mínimo de la multa señalada en el art. 24 de la Ley N° 19.496.

A fojas 33, rola acta del comparendo de contestación y prueba, celebrado con la asistencia de la abogada Paola Jhon Martínez, en representación de la denunciante Servicio Nacional del Consumidor y del abogado Sergio Ibarra Toledo, en representación del denunciado Raúl Awad Haddad, quien solicita se tenga presente el escrito de fs. 31 y no considerar lo expuesto en lo relativo a

la contestación de la denuncia, por cuanto esa parte se allana a la denuncia en cuanto a los hechos expuestos y no así a las multas solicitadas, la cuales solicita sean reguladas en un mínimo, atendido a que los hechos están subsanados, la parte de SERNAC, reitera documental rendida.

A fs. 36, rola Decreto de autos para fallo.

CONSIDERANDO:

Que en este proceso iniciado por denuncia de fojas 12, la parte denunciada, de **RAUL HERNAN AWAD HADDAD**, a través de su abogado Sergio Ibarra Toledo, se allanó a la denuncia interpuesta por el Servicio Nacional del Consumidor.

Y TENIENDO PRESENTE lo dispuesto en los arts. 50 y siguientes de la Ley 19.496; arts. 1437 y siguientes, arts. 1698 y siguientes del Código Civil, art. 17 de la Ley 18.287, arts. 170 del Código de Procedimiento Civil, el Auto Acordado de la Excelentísima Corte Suprema Sobre la Forma de las Sentencias, y en la Ley 15.231,

SE RESUELVE: Que se condena a **RAUL HERNAN AWAD HADDAD** al pago de una multa equivalente en pesos al momento de su pago efectivo, a **DIEZ UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES**, como infractora a los art. 3° inciso 1 letra b), 15 a) N°6 y 23° inciso 1° N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

Si la denunciada no pagare la multa establecida dentro del plazo legal, lese cumplimiento a lo dispuesto en el art. 23 de la Ley 18.287 y despáchese orden de arresto en contra su representante legal.

Anótese, Notifíquese y Archívese.

ACTADA POR DOÑA VIVIANA MUÑOZ SANDOVAL, JUEZ

OTORIZA DOÑA FABIOLA MALDONADO HERNANDEZ, SECRETARIA ABOGADO

MUNICIPALIDAD DE SANTIAGO

Guarante
INGRESO N° 1700954233

4884640-1

HERNAN AWAD MADDAD

BUCHO 453011 SANTIAGO

AS LEY CONSUMIDOR ANUJON

PERÍODO

08-11-2017
FECHA EMISIÓN

2017-M-6493-2

LEY 19.496, DERECHOS DEL CONSUMIDOR

20/02/2017

JORGE PARDO CARRASCO

249731

PLAZO PARA PAGAR

15-11-2017

CUENTAS

VALORES

2001001004

466.920

Pagado

10-11-2017 12:19

6ROLN883K5

1700954233



466.920

TOTAL

EFE

466.920

INTERESES

0

TOTAL

0

UNIDAD

466.920

LIQUIDADADOR

EMISOR

ENCARGADO DE

JONAVARRETE

avaras

CHEQUE A NOMBRE DE TESORERO MUNICIPAL DE SANTIAGO

f. Cuentas, tomo 48
ROLN° 6493-7/2017

santiago, 22 NOV 2017

CERTIFICO que las partes no han deducido recurso alguno contra la sentencia definitiva de autos dentro de los plazos legales, los que se encuentran vencidos.

Fabiola Maldonado Hernández

Secretaria abogada