

Juan Pablo Pinto Geldrez  
Colo Colo 166 - Concepción.

Concepción, 25 de nov. 2019. -

Concepción, doce de agosto de dos mil diecinueve



Vistos:

Que en estos autos a fojas 12 y siguientes, el SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR REGIÓN DEL BÍO - BÍO, con domicilio en calle Colo Colo N°166 comuna de Concepción, representada por su Director Regional JUAN PABLO PINTO GELDREZ, en ejercicio de las facultades que le otorga el artículo 58 letra g) de la Ley N°19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, presenta denuncia infraccional en contra de SERVICIOS HOTELEROS GERMANIA LIMITADA, persona jurídica del giro de su denominación, nombre de fantasía "Hotel Germania", representada por Mathias Agilolf Reisenegger Rometsch, Rut N°8.682.686-0, ambos con domicilio en calle Aníbal Pinto N°295, comuna de Concepción, fundado en que la denunciada habría infringido la obligación que le impone el artículo 58 incisos 5° y siguientes de la Ley N°19.496 al no responder el requerimiento de información formulado a través del Ordinario N°3915 de fecha 20 de noviembre de 2018 que transcribe en el libelo, y que dice relación con Información Básica Comercial definida en el artículo 1 N°3 del recién citado cuerpo legal. Añade que el Oficio mediante el cual fue requerida dicha información fue recepcionado por Servicios Hoteleros Germania Limitada el día 21 de noviembre de 2018 por medio de Aliocha Ruiz, según consta al verificar el estado de envío correspondiente a la orden de transporte N°502504085624 de la empresa Chilexpress, y que habiendo transcurrido el plazo de 10 días hábiles señalados en el citado oficio la denunciada no dio respuesta a él, existiendo por tanto una negativa injustificada de su parte respecto a dar cumplimiento al requerimiento de información del Servicio Nacional del Consumidor, configurándose la infracción antedicha con fecha 6 de diciembre de 2018. Afirma que la información y documentación requerida 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 mejores decisiones de consumo. Explica que la información básica comercial que fue requerida a la denunciada está relacionada con los locales comerciales que se encuentran bajo su administración, son de su responsabilidad, y refiere a procesos asociados a su giro y reclamos presentados por sus clientes ante sus servicios en el último año de actividades. Agrega que los hechos antes detallados constituyen una infracción al artículo 58 incisos 5° y siguientes de la Ley N°19.496, y que la negativa o demora injustificada en la remisión de los antecedentes requeridos en virtud de esta facultad será sancionada con multa de hasta cuatrocientas unidades tributarias mensuales. Pide se sancione a la empresa denunciada al máximo de las multas que contempla la ley por la infracción cometida.

A fojas 20 rola acta de audiencia de conciliación, contestación y prueba llevada a cabo con asistencia de la parte denunciante y en rebeldía de la parte denunciada.

A fojas 1 a 11 rolan documentos acompañados en parte de prueba por el denunciante SERNAC.

**Se trajeron los autos para fallo.**

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

1° Que en lo principal del escrito de fojas 12 y siguientes el SERNAC Región del Bío - Bío, en uso de las facultades contenidas en el artículo 58 letra g) de la Ley N°19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, presenta denuncia infraccional en contra de SERVICIOS HOTELEROS GERMANIA LIMITADA por infringir la obligación que le impone el artículo 58 incisos 5° y siguientes de la citada Ley al no responder a su requerimiento de información básica comercial formulado a través del Ordinario N°3915, de fecha 20 de

2° Que la parte denunciada no compareció en estos autos, no obstante haber sido legalmente emplazada según consta a fojas 19 del expediente.

3° Que el Servicio Nacional del Consumidor acompañó como prueba documental: Copia simple de Resoluciones del Sernac que acreditan personería de quien comparece a su nombre (fojas 1 a 6); Copia simple de Ordinario N°3915 del Sernac dirigido a Servicios Hoteleros Germania Limitada requiriendo información básica comercial, de fecha 20 de noviembre de 2018 (fojas 7); Copia simple de boleta e impresos de la página web de Chilexpress referidos a la orden de transporte N°502504085624, que da cuenta que el Oficio N°3915 remitido por el Sernac fue recepcionado en el domicilio de la denunciada el día 21 de noviembre de 2018 (fojas 8 a 11).

4° Que los documentos tenidos a la vista a fojas 7 a 11 dan cuenta del requerimiento de información formulado por el Servicio Nacional del Consumidor a Servicios Hoteleros Germania Limitada, así como también de la recepción de dicho requerimiento en el domicilio de la empresa denunciada el día 21 de noviembre de 2018.

5° Que en este Ordinario N° 03915 de 20 de noviembre de 2016 del Sernac (fojas 7) se consigna que a la denunciada le fue requerida la siguiente información:

*“1. Individualización, de todos y cada uno de los locales comerciales de su empresas o subsidiarias que son administrados por su representada, o bien están bajo su responsabilidad, todos ubicados en la Región del Bío Bío, con especial indicación de:*

*1.1 Domicilio de o de los locales comerciales de su representada en la región.*

*1.2 Jefe de Local, encargado, supervisor u otro que haga las veces de tal conforme al art.50 letra D de la ley 19 496 de cada sucursal de la Región del Bío Bío.*

1.4 *Nombre de fantasía de cada una de ellas.*

1.5 *1.5 Giro específico de cada una de ellas.*

2. *Números de reclamos recibidos por su representada el último año en relación al servicio que ofrece.”*

6° Que no hay constancia en autos que esta información solicitada por el Sernac haya sido entregada por la denunciada dentro del plazo solicitado, así como tampoco evidencia de antecedentes que permitieran concluir que la sociedad Servicios Hoteleros Germania Limitada hubiere realizado gestiones dirigidas a cumplir de algún modo esta obligación que le impone la ley en carácter de proveedor, concluyéndose del mérito del proceso que efectivamente la negativa a dar cumplimiento a este requerimiento fue injustificada.

7° Que el inciso V del artículo 58 de la Ley N°19.496 establece en carácter obligatorio la entrega de antecedentes de parte de los proveedores que les sea solicitada por escrito por el Servicio Nacional del Consumidor que digan relación con la información básica comercial definida en el artículo 1° de la ley y de toda otra documentación estrictamente indispensable para ejercer las atribuciones que le corresponden al referido servicio, requerimiento que deberá satisfacerse dentro del plazo que indique el servicio y que no puede ser inferior a 10 días.

8° Que de acuerdo a lo expuesto en los considerandos precedentes, existe la convicción que la denunciada infringió con su conducta lo dispuesto en el artículo 58 incisos 5° y siguientes de la Ley N°19.496 al no dar respuesta injustificadamente al requerimiento de información formulado por el Sernac en virtud de las facultades que le la norma ya citada, por lo que habrá de acogerse la presente denuncia.

Y teniendo además presente lo dispuesto en los artículos 50, 50 A 50 B 58 inciso 5° y demás pertinentes de la Ley N°19.496,

artículos 7, 8, 9, 12, 14, 17 y 18, y demás pertinentes de la Ley N°18.287, artículo 1698 del Código Civil, se declara:

Que se acoge con costas la denuncia presentada por el Servicio Nacional del Consumidor en lo principal del escrito de fojas 12 y siguientes, y se condena a la sociedad SERVICIOS HOTELEROS GERMANIA LIMITADA, representada por Mathías Agilolf Reisenegger Rometsch, ya individualizados, al pago de una multa a beneficio municipal de conformidad a lo dispuesto en el artículo 55 de la Ley N°15.231, ascendente a QUINCE UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES por infringir lo dispuesto en el artículo 58 incisos 5° y 6° de la Ley N°19.496.

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 3.127-2019**

Dictada por Yolanda Rosen Jones, Juez Titular del Tercer Juzgado de Policía Local de Concepción. Autoriza Elena Pilar Iturra, Secretaria Subrogante.

|                                                                      |             |
|----------------------------------------------------------------------|-------------|
| Servicio Nacional del Consumidor<br>OFICINA DE PARTES<br>VIII REGIÓN |             |
| Fecha                                                                | 25 NOV 2019 |
| Línea                                                                | 1198        |

