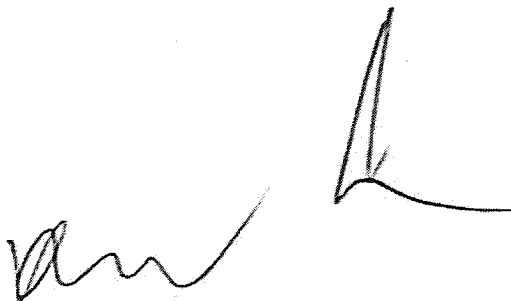


Providencia, a nueve de abril de dos mil diecinueve.

**VISTOS:**

Certifíquese si la sentencia de autos se encuentra firme o ejecutoriada.

Rol N°1110-05-2018.-

A handwritten signature in black ink, consisting of several loops and a long horizontal stroke at the end.

**CERTIFICO:** Que han transcurrido todos los plazos que la ley concede a las partes para interponer recursos en contra de la sentencia de autos, sin que se haya hecho valer por las mismas. Providencia, a 09 de abril de 2019.



**SECRETARIA TITULAR**

Providencia, a veintisiete de junio de dos mil dieciocho.

**VISTOS:**

La denuncia interpuesta en lo principal de la presentación de fojas 30 y siguientes, por Erick Orellana Jorquera, abogado, en representación del **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, ambos domiciliados en calle Teatinos 333, piso 2°, Santiago, en contra de **AEROVÍAS DEL CONTINENTE AMERICANO S.A.**, cuyo nombre de fantasía es **AVIANCA**, representada legalmente por Patricio Reyes Infante, ignora profesión u oficio, con domicilio en Dr. Manuel Barros Borgoño 105, piso 2°, Providencia, por infracción al artículo 58 inciso 5° y siguientes de la Ley N°19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

Fundamenta la denuncia exponiendo que el SERNAC en virtud de las facultades conferidas en el artículo 58 de la Ley del Consumidor, requirió mediante Oficio Ordinario N°15806, de fecha 11 de agosto de 2017, información y/o antecedentes relacionados con la cancelación de operaciones desde y hacia Venezuela a partir del día 27 de julio de 2017. Que el día 16 de agosto de 2017, a las 14:30 horas, el citado oficio fue recibido por Avianca, tal como se verifica del estado del envío correspondiente a la Orden de Transporte N°696381051310 de la empresa Chilexpress, que se acompaña en un otrosí, y habiendo transcurrido el plazo de diez días hábiles, dispuesto en el mismo oficio, la denunciada no dio respuesta al fondo del asunto, limitándose a enviar una carta acusando el recibo del oficio, pero excusándose de entregar la información requerida, señalando que es necesario una rigurosa recopilación en los registros de la compañía, y que no ha sido posible contar con ella hasta la fecha, sin solicitar prórroga alguna para hacer entrega de la información solicitada; en consecuencia, existe una negativa injustificada a dar cumplimiento al requerimiento de información de ese Servicio. La respuesta definitiva sólo fue recibida con fecha 21 de septiembre de 2017, mientras que el plazo para responder el requerimiento de información vencía en la media noche del día miércoles 30 de agosto de 2017.

A fojas 125, Patricio Reyes Infante, abogado, en representación de **AEROVÍAS DEL CONTINENTE AMERICANO S.A. (AVIANCA)**, ambos domiciliados en Av. Alonso de Córdova 5320, oficina 1401, Las

Condes, asume personalmente el patrocinio en la causa, y delega poder a los abogados Carola Blanco Méndez y Guillermo Bofill Ferretti, ambos de su mismo domicilio.

La audiencia de contestación y prueba se llevó a efecto con la asistencia de ambas partes, según consta del acta que rola a fojas 134.

El tribunal llamó a las partes a avenimiento, pero éste no se produjo.

La parte de **AEROVÍAS DEL CONTINENTE AMERICANO S.A. (AVIANCA)** contesta la denuncia en la presentación de fojas 126 a 130. Precisa que el oficio del SERNAC está referido a la definición de su representada a nivel global de suspender sus operaciones desde y hacia Venezuela, que ello ocurrió luego de múltiples negociaciones con la autoridad aeronáutica de ese país, entidad que no pudo proveer garantías de estándares de calidad de insumos básicos y necesarios para la operación de sus aeronaves (entre ellos, combustible), lo que afecta la seguridad operacional de la compañía. Todo esto sucedió en otro país, por lo que la recopilación de antecedentes se volvió más dificultosa, dado que esta situación fue manejada por lo ejecutivos de la compañía en Venezuela, quienes fueron los que tomaron las medidas de mitigación correspondientes para evitar que los pasajeros con pasajes a Venezuela sufrieran cualquier tipo de perjuicios.

La empresa envió una carta al SERNAC que da cuenta que los antecedentes solicitados no habían llegado a Chile y que daría respuesta a su requerimiento en los próximos días, frente a lo cual el SERNAC no realizó ningún tipo de manifestación, ni señaló la exigencia de solicitar prórroga para la entrega de la información. En definitiva, se dio cumplimiento al requerimiento del SERNAC, complementando la información enviada con fecha 21 de septiembre de 2017.

La prueba documental rendida en la audiencia.

#### **CONSIDERANDO Y TENIENDO PRESENTE:**

1.- Que, el artículo 58 incisos 5° y siguientes de la Ley N°19.496 disponen: “Los proveedores estarán obligados a proporcionar al Servicio Nacional del Consumidor los antecedentes y documentación que le sean solicitados por escrito y que digan relación con la información básica comercial, definida en el artículo 1° de esta ley, de los bienes y servicios que ofrezcan al público,

dentro del plazo que se determine en el respectivo requerimiento, el que no podrá ser inferior a diez días hábiles.

Los proveedores también estarán obligados a proporcionar al Servicio Nacional del Consumidor toda otra documentación que se les solicite por escrito y que sea estrictamente indispensable para ejercer las atribuciones que le corresponden al referido Servicio, dentro del plazo que se determine en el respectivo requerimiento, que no podrá ser inferior a diez días hábiles. Para estos efectos el Servicio Nacional del Consumidor publicará en su sitio web un manual de requerimiento de información, el cual deberá señalar pormenorizadamente los antecedentes que podrán solicitarse. El proveedor requerido en virtud de este inciso podrá interponer los recursos administrativos que le franquea la ley.

El requerimiento de documentación que se ejerza de acuerdo al inciso anterior sólo podrá referirse a información relevante para el consumidor o que éste consideraría para sus decisiones de consumo. La solicitud de documentación no podrá incluir la entrega de antecedentes que tengan más de un año de antigüedad a la fecha del respectivo requerimiento, o que la ley califique como secretos, o que constituyan información confidencial que se refiera a la estrategia de negocios del proveedor, o que no se ajuste a lo dispuesto en el manual referido en el inciso anterior.

Lo anterior no obstará a que el Servicio Nacional del Consumidor ejerza el derecho a requerir en juicio la exhibición o entrega de documentos, de acuerdo a las disposiciones generales y especiales sobre medidas precautorias y medios de prueba, aplicables según el procedimiento de que se trate.

La negativa o demora injustificada en la remisión de los antecedentes requeridos en virtud de este artículo será sancionada con una multa de hasta cuatrocientas unidades tributarias mensuales, por el juez de policía local.

Para la determinación de las multas se considerarán, entre otras, las siguientes circunstancias: el beneficio económico obtenido con motivo de la infracción investigada, la gravedad de la conducta investigada, la calidad de reincidente del infractor y, para los efectos de disminuir la multa, la colaboración que éste haya prestado al Servicio Nacional del Consumidor antes o durante la investigación.”

- 2.- Que se acompaña el Oficio Ord. N°15806, de fecha 11 de agosto de 2017, del SERNAC (fojas 13 y 14). La respuesta al citado Oficio, la que fue ingresada al Servicio el día 30 de agosto de 2017, en la que se acusa recibo del mismo y se señala que la información solicitada requiere de una rigurosa recopilación en los registros de la compañía, por lo que esperan dar respuesta al requerimiento en los próximos días (fojas 19). La respuesta definitiva es presentada al SERNAC con fecha 21 de septiembre de 2017. (fojas 20 a 29)
- 3.- Que, como se ha visto, no se ha discutido que la empresa haya contestado el Oficio Ordinario N°15806. El SERNAC alega que hubo “negativa o demora injustificada” de dar respuesta al fondo del requerimiento, que el proveedor no solicitó prórroga.
- 4.- Que la empresa, a este respecto, dentro del plazo, señala que acusó recibo del oficio e hizo presente que debía recabar los antecedentes necesarios para dar respuesta al requerimiento, lo que esperaba efectuar en los próximos días. Ante esta respuesta el SERNAC no realizó manifestación alguna.
- 5.- Que el artículo 26 de la Ley 19.880, sobre Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado, establece la posibilidad que la Administración conceda, de oficio o a petición de los interesados, una ampliación de los plazos establecidos, que no exceda de la mitad de los mismos, si las circunstancias lo aconsejan y con ello no se perjudican derechos de terceros.
- 6.- Que a juicio de esta sentenciadora, la respuesta al Oficio N°15806 contenía una solicitud prórroga implícita y una justificación para aquello, lo que no fue considerado por el SERNAC, ya que no hubo ninguna manifestación al respecto.
- 7.- Que atendido lo antes expuesto, y considerando que finalmente el proveedor sí contestó el requerimiento formulado por la administración, este Tribunal estima que no procede aplicar multa por el retraso en la entrega de la información y/o antecedentes requeridos, ya que el actuar de la administración no fue claro al respecto, al no manifestar su disconformidad con la respuesta recibida el día 30 de agosto.

Y atendido lo dispuesto en los artículos 1 y 13 de la Ley N°15.231, Orgánica de los Juzgados de Policía Local; artículos 14 y 17 de la Ley

N°18.287, de Procedimiento ante estos mismos Tribunales; y Ley N°19.496,  
sobre Protección de los Derechos de los Consumidores,

**SE DECLARA:**

Que no se hace lugar a la denuncia de autos. Sin costas.

**ANÓTESE Y NOTIFÍQUESE**

**ROL N°1.110-5-2018**

Dictado por la Juez Titular, **Carlota Martínez Campomanes**

Secretaria Titular, **María Isabel Brandi Walsen.**

