

**TERCER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL**  
**LAS CONDES**

**Causa Rol N° 58.105-7-2019**

**LAS CONDES**, veintidós de septiembre de dos mil veinte.

**VISTOS:**

A fs. 22 y siguientes, el **Servicio Nacional del Consumidor**, en adelante **Sernac**, deduce denuncia infraccional en contra de **Sociedad Concesionaria Autopista del Aconcagua S.A.**, representada legalmente por don Jorge Enrique Rivas Abarca, ignora profesión u oficio, ambos domiciliados, para estos efectos, en calle Rosario Norte N° 100, oficina 902, comuna de Las Condes, por infringir lo dispuesto en el artículos 58 incisos 2°, 3°, y 6° y siguientes de la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, con costas; **acción que fue notificada a la sociedad denunciada a fs. 37 de autos.**

Funda la respectiva denuncia en que con fecha 26 de agosto de 2019, a las 13:20 horas, Sociedad Concesionaria Autopista del Aconcagua S.A. recibió Oficio Ordinario N° 14038 remitido por la Directora de la Región Metropolitana del Sernac, por el cual se solicitó a la denunciada que entregara, dentro del plazo de 10 días hábiles administrativos a contar de la recepción de dicho oficio, información relativa a la existencia de reclamos por parte de los consumidores por cobros improcedentes o impugnados, como también el número de consumidores afectados, protocolos de atención dispuestos por la concesionaria conducentes a recepcionar y gestionar los reclamos de los consumidores y las medidas para evitar, en los sucesivo problemas de carácter comercial como los denunciados. Que, transcurrido el plazo de 10 días establecido por ley, la sociedad denunciada no presentó respuesta alguna al requerimiento del Sernac, y que, a la fecha de la interposición de la presente denuncia tampoco había dado

2017  
Sernac

respuesta alguna. Finalmente señala que, lo anterior constituiría una clara infracción a lo dispuesto en el artículo 58 de la Ley N° 19.496, por cuanto existió una negativa injustificada a remitir todos los antecedentes y documentación requerida, no dando una respuesta al oficio que solicitaba información fundamental para el debido cumplimiento de las funciones propias de Sernac.

A fs. 84 y siguiente, se lleva a efecto comparendo de estilo decretado en autos con la asistencia del apoderado de la parte denunciante del Sernac, quien ratifica su denuncia de fs. 22 y siguientes, y la asistencia del apoderado de la denunciada **Sociedad Concesionaria Autopista del Aconcagua S.A.**, quien contesta la denuncia y solicita ésta sea rechazada en todas sus partes, con costas; rindiéndose la prueba documental que rola en autos.

A fs. 87 y siguientes, rola presentación de Sernac por el cual objeta y observa documentos.

A fs. 92 y siguientes, la parte de Sernac repone la resolución de fs. 90 que ordena los autos pasen para fallo por existir diligencias pendientes.

A fs. 109, el Tribunal rechaza la reposición opuesta por Sernac, por no existir diligencias pendientes al momento de dictar la resolución de fs. 90 que ordena traer los autos para fallo.

A fs. 114 y siguientes, rola presentación de **Sociedad Concesionaria Autopista del Aconcagua S.A.**

Y encontrándose la causa en estado se ordenó traer los antecedentes para dictar sentencia.

#### **CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:**

**Primero:** Que, el Sernac funda su denuncia en el hecho de que la denunciada habría vulnerado lo dispuesto en el artículo 58 de la Ley del Consumidor, al negarse injustificadamente a remitir los antecedentes y

123  
revisado  
2019

documentación requerida mediante Oficio N° 14038 de fecha 22 de agosto de 2019 y no dar respuesta alguna a dicho oficio.

**Segundo:** Que, la parte denunciada al contestar la denuncia interpuesta en su contra señala que ésta debe ser rechazada en todas sus partes por cuanto la Ley del Consumidor no le sería aplicable, ya que dicha ley señala claramente que sus disposiciones no son aplicables a las actividades regidas por leyes especiales ni tampoco a aquellas actividades sometidas a una fiscalización especial por parte de algún organismo público, como lo sería en este caso la fiscalización que lleva a cabo el Ministerio de Obras Públicas. Asimismo, señala que Sernac carecería de competencia para requerir información a la sociedad por cuanto la relación entre el usuario y la concesionaria no sería consecuencia de una convención que pueda constituir un acto de comercio, ni dar origen a una relación contractual de consumo entre la Concesionaria y los usuarios, por encontrarnos frente al uso de un bien nacional de uso público por el cual se paga un precio o tarifa, que no se deriva de una relación mercantil, sino de un tributo establecido por ley. Finalmente señala que, en virtud de lo expuesto precedentemente el Juzgado de Policía Local no sería competente para conocer de un eventual reclamo de indemnización de los perjuicios sufridos con motivo de los hechos denunciados, por cuanto existiría ley especial que regula la materia, siendo competente un juez de letras en lo civil.

**Tercero:** Que, como fundamento a la denuncia la parte del Sernac acompaña los siguientes documentos: 1) A fs. 17 y 18, fotocopia simple de Oficio Ord. N° 14038 de fecha 22 de agosto de 2019, emanado del Sernac, que solicita información a Sociedad Concesionaria Autopista del Aconcagua S.A.; 2) A fs. 19, copia simple de comprobante de envío, mediante Chilexpress, n° 696482750876 de fecha 23 de agosto de 2019, de Oficio Ordinario N° 14038, y donde consta su recepción, por parte de la denunciada, con fecha 26 de agosto del mismo año; y 3) A fs. 17 a 68, copia simple de ingreso del 26 de junio de 2018, que contiene la respuesta entregada por la denunciada y parte de la

124  
صحيح  
مستند

documentación requerida; **documentos que no fueron objetados por la parte denunciada.**

En tanto la parte denunciada de **Sociedad Concesionaria Autopista del Aconcagua S.A.** acompañó los siguientes documentos: **1)** A fs. 72 a 75, fotocopia de Decreto Supremo MOP N° 845 del año 1996, que adjudica el contrato de concesión para la ejecución, conservación y explotación de la obra pública fiscal denominada “Concesión Ruta 5 Tramo Santiago - Los Vilos”; **2)** A fs. 76 a 79, fotocopia de las páginas 11 a 17 de las Bases de Licitación de la “Concesión Ruta 5 Tramo Santiago - Los Vilos”; **3)** A fs. 80, copia de Dictamen N°1 23.071 del 1° de julio de 1999 emitido por Contraloría General de la República, sobre la naturaleza jurídica del contrato de concesión de obra pública; y **4)** A fs. 81 y 82, copia de Ordinario N° 977 de mayo de 2017, emitido por el Servicio de Impuestos Internos; **documentos que fueron objetados por la parte contraria.**

**Cuarto:** Que, a fas. 87 y siguientes la parte de Sernac objeta y observa los documentos acompañados por la parte denunciada por merecer dudas respecto a su autenticidad por tratarse de copias simples de documentos en las que no constaría la fecha real de otorgamiento, no tienen firma o timbre original, como tampoco elementos que permitan comprobar su veracidad; objeción que el Tribunal, en razón de su facultad de analizar la prueba conforme a la sana crítica rechaza por no merecer dudas los documentos presentados acerca de su veracidad e integridad.

**Quinto:** Que, el artículo 58 de la Ley N° 19.496 en su inciso 5° y siguientes dispone que los proveedores están obligados a proporcionar al Sernac los informes y antecedentes que les sean solicitados por escrito, y que digan relación con la información básica comercial, definida en el artículo 1° de la 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. Asimismo, dicho artículo señala que el requerimiento de documentación

125  
مكتبة  
القانون

sólo podrá referirse a información relevante para el consumidor o que éste consideraría para sus decisiones de consumo, o a documentación que sea estrictamente indispensable para que Sernac pueda ejercer las atribuciones que le corresponden. Finalmente se señala que, la negativa o demora injustificada en la remisión de los antecedentes requeridos será sancionada con multa de hasta 400 UTM, por el juez de policía local.

**Sexto:** Que, del mérito del proceso y análisis de la prueba rendida aparecen como hechos ciertos que Sernac solicitó información relevante para el consumidor e indispensable para que el Servicio pueda ejercer las atribuciones que le corresponden, con fecha 22 de agosto de 2019, mediante Ord. N° 14038; que dicho Ordinario fue notificado a la denunciada el día 26 de agosto del mismo año, y que la denunciada no dio respuesta a dicho requerimiento.

**Séptimo:** Que, cabe hacer presente que, del análisis de la información solicitada por Sernac, esto es información relativa a la existencia de reclamos por parte de los consumidores por cobros improcedentes o impugnados, como también el número de consumidores afectados, protocolos de atención dispuestos por la concesionaria conducentes a recepcionar y gestionar los reclamos de los consumidores y las medidas para evitar, en los sucesivos problemas de carácter comercial como los denunciados, esta sentenciadora no puede sino concluir que, ésta constituye una información básica comercial, y en razón de ello, solicitar dichos antecedentes no constituiría un abuso o transgresión a las atribuciones que por ley le fueron conferidas a Sernac, pues ello se encuentra en plena armonía con el concepto de “información básica comercial” definido en la Ley N° 19.496.

**Octavo:** Que, en concordancia con lo anterior, para esta sentenciadora resulta del todo evidente que entre la concesionaria denunciada y los usuarios existe una relación de comercio, por la cual se cobra un precio o tarifa por el uso de la autopista concesionada y en razón de ella, dicha relación se encuentra regulada y caucionada por la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de

124  
مكتبة  
القانون

los Consumidores, siendo, en virtud de ello, obligación del Sernac velar por el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias que tengan relación con la protección de los derechos de los consumidores.

**Noveno:** Que, teniendo presente lo razonado y expuesto en los considerandos precedentes, aparece de manifiesto que la denunciada Sociedad Concesionaria Autopista del Aconcagua S.A. se encontraba obligada por ley a proporcionar la información que Sernac le solicitó mediante Oficio Ordinario N° 14038, y que, ésta se negó en forma injustificada a hacerlo, incurriendo con dicha conducta en infracción a lo dispuesto en el artículo 58 de la Ley N° 19.496.

Por estas consideraciones y de conformidad a lo dispuesto en los artículos 3, 58 y siguientes de la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, artículo 13 de la Ley N° 15.231 y artículos 14 y 17 de la Ley N° 18.827, **se declara:**

Que, se acoge la denuncia de fs. 22 y siguientes y se condena a **Sociedad Concesionaria Autopista del Aconcagua S.A.**, representada legalmente por don Javier Carrido Cuesta, a pagar una multa de **200 UTM** por infringir lo dispuesto en el artículo 58 de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, con costas.

**DESPACHESE**, orden de reclusión nocturna, por el término legal, en contra del representante legal del denunciado, si no pagare la multa impuesta dentro del plazo de cinco días, por vía de sustitución y apremio.

**DESE** Aviso.

**NOTIFIQUESE** personalmente o por cédula.

127  
Cecilia  
Villarreal

**REMITASE** copia autorizada al Servicio Nacional del Consumidor en su oportunidad.

**ARCHIVASE** en su oportunidad.

*Cecilia Villarreal*

**Dictada por doña: Cecilia Villarreal Bravo, Jueza Titular.**

**Ana María Toledo Díaz. Secretaria.**

