

Temuco, doce de julio de dos mil veintidós.

135
ciento Treinta y cinco

VISTOS:

Don Arturo Edgardo Araya Rodríguez, Director Regional de la Araucanía del Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) y en su calidad de representante legal, con domicilio en Bulnes N°52, de Temuco, ha comparecido señalando que, en uso de la atribución contenida en el artículo 58 letra g) de la ley 19.496, interpone denuncia en contra del proveedor **Inmobiliaria Biga Limitada**, Rut N°76.235.896-4, representada legalmente por don Leonardo García Echavarri, ambos con domicilio en calle Claro Solar N°738, de Temuco, por infracciones a la ley 19.496, que fundamenta en que por fiscalización 38-2020-ARAUC-A-02S297389, que se efectuó en dependencias de la denunciada ubicada en calle Claro Solar N°738 de Temuco, el día 7 de febrero de 2020, por la cual el Servicio toma conocimiento de hechos, que según su criterio, son constitutivos de infracciones a la ley, en primer término concedió un plazo de 10 días hábiles para que demostrara a la autoridad administrativa, mediante los antecedentes respectivos, la corrección de las observaciones, sin que se presentaran los antecedentes, por lo que subsisten las infracciones detectadas, que son los siguientes:

1. Información publicada en ingresos y lugares de pago del estacionamiento por cuanto:

No existen letreros que indiquen los derechos y deberes de los consumidores en los lugares que señala la ley

2.- No existe información que dé cuenta de los medios de pago y del procedimiento en caso de pérdida de ticket.

Lo que constituiría una falta al deber de información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos.

Según la denuncia, los hechos denunciados como infracciones incumplen lo establecido en el artículo 3° letra b); 15 A N°6 de la ley 19.496.

A fojas 86, en la audiencia de comparendo, la parte denunciada a través del abogado Cristian Gottschilich Neuman, contesta por escrito, en los términos siguientes:

Expresa que, con fecha 7 de febrero de 2020 existió la fiscalización a que alude la denuncia, respecto de la cual solicita su rechazo, en cuanto a la infracción al artículo 23 inciso primer, porque ni en el acta ni en el escrito de denuncia se indica algún hecho constitutivo de infracción a dicha norma.

Ciento Treinta y seis 136

En cuanto al hecho de haberse comunicado el otorgamiento de un plazo para acreditar el cumplimiento, el correo que se menciona no fue recibido en la casilla del administrador del establecimiento, no obstante que en ese mismo correo se había recibido el acta, al día siguiente de la fiscalización.

Agrega que no resulta lógico haber recibido el correo y no contestarlo pues se habían subsanado todos y cada uno de los contenidos en el acta, apareciendo de los antecedentes de la denuncia que si se hubiere respondido, Sernac no habría tenido la necesidad de interponer la denuncia. Hace presente que la fiscalización se hizo el 7 de febrero de 2020 y el correo a que se refiere la denuncia habría sido remitido el 3 de noviembre de 2021. Su representado corrigió las hipótesis de la denuncia y se olvidó del asunto:

Agrega que en el acta de fiscalización la modalidad de cobro, la tarifa y los horarios estaban en un letrero existente en la caseta de control de ingreso, a la vista de los clientes, antes que ellos retiraran el ticket e ingresaran al estacionamiento propiamente tal, explicando el administrador del establecimiento en la oportunidad de la fiscalización, que los letreros de información en el acceso fueron sacados (y quemados en la calle) por algunas personas que se aprovecharon de las marchas de octubre de 2019.

Hace presente que en julio de 2019 fueron adquiridos diferentes letreros, entre ellos el destinado a la entrada del estacionamiento, lo que demuestra que su representada estaba renovando permanentemente los letreros y luego de la fiscalización requirió nuevos letreros a su proveedor, los que llegaron en julio del año 2020, haciendo presente que desde marzo y hasta fines de abril Temuco estuvo en cuarentena y posteriormente el estacionamiento estuvo cerrado un par de meses, por no ser considerada como una de las actividades que podían operar durante la pandemia.

Por otra parte, las observaciones también fueron subsanadas con avisos preparados por la propia denunciada, sobre información de medios de pago, del procedimiento en caso de pérdida de ticket, del procedimiento en caso de robos, hurtos o daños, del nombre del encargado del local y de cómo ubicarlo, corrigiendo así, oportunamente, los hechos denunciados.

En subsidio de lo anterior, y para el caso de que el tribunal estime que existe infracción se aplique el mínimo de la multa, haciendo presente

que por el principio nos bis in idem un solo hecho no puede llevar a la aplicación de dos multas y que existen circunstancias atenuantes.

CONSIDERANDO

1º) Que, Que, el Servicio Nacional del Consumidor ha denunciado al proveedor Inmobiliaria Biga Limitada, por cuanto a raíz de una fiscalización al local detectó que el establecimiento no contaba con información que indiquen los derechos y deberes de los consumidores, no existía información sobre un procedimiento en caso de extravío de ticket conducta que infringiría los artículos 3 letras b) y 15 A N°6 de la ley 19.496.

2º) Que, la parte denunciada contestando solicita el rechazo por cuanto la falta de información que se echa de menos por el ente fiscalizador al ingreso del establecimiento se debió a una cuestión de hecho -vandalización por parte de manifestantes, aclarando que, en todo caso, con posterioridad a la denuncia, y luego de haber paralizado sus actividades por la pandemia, fueron corregidas

3º) Que, analizado el mérito de la denuncia aparece que en la caseta de control de ingreso existía información sobre la modalidad de cobro y tarifa, ubicada a 30 metros, aproximadamente, desde el acceso vehicular de la vía pública. Si bien la denuncia contiene dos hechos que no se contemplaban en la información existente, parece a este sentenciador que dicha circunstancia -lugar en que se encontraba el aviso- a juicio del tribunal cumple con lo señalado en el artículo 15 A N°6 de la ley 19.496, puesto que allí es el ingreso real al estacionamiento pues ahí está su control y todos los vehículos necesariamente deben pasar por él para acceder al establecimiento y allí reciben la información que se encontraba en el aviso.

4º) Que, respecto de los dos hechos de la denuncia, si aparece acreditado que la información proporcionada por el proveedor no contenía aquella que dice relación con el procedimiento en caso de extravío del ticket.

Por último, lo que también aparece acreditado y reconocido es la falta de cumplimiento de la obligación legal contemplada en el artículo 15 A N°6, que establece "El proveedor deberá exhibir de forma visible y clara, en los puntos donde se realice el pago del estacionamiento, y en los ingresos del recinto, el listado de los derechos y obligaciones establecidos en la ley, haciendo mención al derecho del consumidor de acudir al Servicio Nacional del Consumidor o al juzgado de policía local competente, en caso de infracción".

5º) Que, la conducta de la denunciada, en orden a reconocer los hechos de la denuncia, considerando que ellos, si bien infringían la normativa, en verdad no tienen la entidad de afectar los derechos de los consumidores, pues la falta o existencia de los letreros o avisos no les priva, realmente, del ejercicio de sus derechos a seguir las acciones que le correspondan. Por otra parte, debe considerarse que la situación fue corregida por el proveedor denunciado, como consta de las fotografías que acompaña y de la inspección personal del tribunal, además que ha acreditado que en julio de 2020 se confeccionaron los letreros que se echan de menos, por lo que considerando esto y la circunstancia de que los hechos denunciados ocurrieron el 7 de febrero de 2020, transcurriendo más de dos años a la fecha, sin que el Servicio haya realizado una nueva fiscalización para determinar si se habían corregido las observaciones hechas en la visita fiscalizadora a que se refiere la denuncia, este sentenciador, haciendo uso de la facultad que le confiere el artículo 19 de la ley 18.287, considerando estos antecedentes como favorables al denunciado, amonestará al infractor.

Y vistos, además, lo dispuesto en los artículos 1º, 3º letra B), 30, 50 y siguientes y 58 letra m), 59 BIS de la ley 19.496; 1, 9, 14 y siguientes y 19 de la ley 18.287 **SE DECLARA:** Que, se acoge, sin costas por haber tenido motivo para litigar, la denuncia infraccional deducida por don **Arturo Edgardo Araya Rodríguez** en representación del **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, Región de la Araucanía**, en contra del proveedor **Inmobiliaria Biga Limitada** a quien se le amonesta, apercibiéndole para que no vuelva a tener incumplimientos que diga relación con el respeto de los derechos de los consumidores, establecidos en la ley 19.496.

Tómese nota en el **Rol N° 123.596-Y** Comuníquese y archívese en su oportunidad.

Pronunciada por don **GABRIEL MONTOYA LEON**, Juez Titular del Segundo Juzgado de Policía Local de Temuco.

