

CAUSA ROL N°2000-P

Concepción, diecisiete de junio de dos mil veintidós.

VISTOS Y TENIENDO PRESENTE:

Que en lo principal de la presentación de fs.11 Juan Pinto Geldrez, Ingeniero Comercial, Director Regional del Servicio Nacional del Consumidor Región del Bío Bío, y en su representación, ambos domiciliados en, calle Colo Colo N°166, comuna Concepción, interpone denuncia por infracción a la Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en contra del **CLUB DEPORTIVO UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN (CORPORACION CLUB DEPORTIVO UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN)** representado para estos efectos por su presidente, don **DANIEL GONZÁLEZ CORREA**, ignora RUT, profesión u oficio, o bien representada conforme lo prescrito en los artículos 50 C inciso tercero y 50 letra D, ambos de la Ley 19.496, por el o la administrador(a) del local o jefe de oficina cuyo nombre y RUT ignora o por quien actualmente haga las veces de tal, todos con domicilio en camino a Penco, kilómetro 1.4, Concepción.

Que a fs.28, las partes fueron citadas a una audiencia de conciliación, contestación y prueba, siendo notificadas legalmente.

Que a fs.32, Camilo Castro Rebolledo, abogado, asume patrocinio y poder por el Servicio Nacional del Consumidor, a través de mandato judicial que rola a fs.29 y sgtes.

Que a fs.41, el abogado Juan Pablo Yáñez Abuter, asume el patrocinio y poder por la denunciada Corporación Club Deportivo Universidad de Concepción, mediante mandato judicial rolante a fs.37 y sgtes.

Que a fs.50 se verificó la audiencia de rigor, con asistencia del abogado **CAMILO CASTRO REBOLLEDO**, en su calidad de mandatario de la parte denunciante **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, y del abogado **JUAN PABLO YÁÑEZ ABUTER**, en su calidad de mandatario de la parte denunciada **CLUB DEPORTIVO UNIVERSIDAD DE CONCEPCION**, la que se tiene por íntegramente reproducida en la presente sentencia, para todos los efectos legales.

Que a fs.51 el abogado Camilo Castro Rebolledo, presenta ciertas consideraciones de hecho y derecho, respecto de la litis.

Se trajeron los autos para fallo.

CON LO RELACIONADO Y TENIENDO ADEMÁS PRESENTE:

1.-Que en lo principal de la presentación de fs.11, Juan Pablo Pinto Geldrez, Director Regional del Servicio Nacional del Consumidor Región del Bío Bío, y en su representación, ambos ya individualizados, interpone denuncia por infracción a la Ley 19.496 en contra de **CLUB DEPORTIVO UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN (CORPORACION CLUB DEPORTIVO UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN)** representado para estos efectos por su presidente, don **DANIEL GONZÁLEZ CORREA**, ya individualizado o bien representado conforme lo prescrito en los artículos 50 C inciso tercero y 50 letra D, ambos de la ley 19.496. En el ejercicio de sus facultades y de las obligaciones que le impone el inciso primero del artículo 58 incisos cuarto y siguientes de la Ley 19.496, SERNAC solicitó mediante Oficio Ordinario N°017925 de fecha 10 de diciembre de 2019 la siguiente información y/o antecedentes:

1.-Mecanismos de contratación que realiza su representada para vender los abonos para el o los campeonatos que su club participa (si es presencial o vía web), indicando si se realiza directamente por su representada o a través de un intermediario.

2.-Señalar las modalidades o tipos de abonos que la denunciada ofreció para los abonados del año 2019.

3.-Acompañar el contrato de adhesión o la declaración de términos y condiciones, que la denunciada proporciona al consumidor para la contratación del abono del año 2019.

4.-Señalar las medidas que la denunciada está tomando o tomará para compensar a los consumidores abonados con ocasión del término anticipado de los Torneos de Fútbol profesional.

5.-Todo otro dato que le parezca relevante informar.

Dicho oficio fue recepcionado por parte del Club Deportivo Universidad de Concepción, con fecha 13 de diciembre de 2019 a las 09:48 horas, tal como consta al verificar el

Cincuenta y ocho 58

estado del envío correspondiente a la Orden de Transporte N° 500701133236 de la empresa Chilexpress, la que se acompaña en un otrosí de esta presentación.

La denunciada no dio respuesta, en consecuencia, existe una negativa injustificada a dar cumplimiento al requerimiento de información de la denunciante.

La denunciada infringió el artículo 58 inciso cuarto y siguientes de la Ley de Protección al Consumidor, ya que no proporcionó al SERNAC la información y/o antecedentes requeridos, documentación indispensable para que el SERVICIO pueda ejercer las atribuciones que le mandata la Ley y los consumidores puedan tomar las mejores decisiones.

La ley 19.496 define información básica comercial en el Artículo 1 N° 3, la que en este caso fue solicitada con el propósito de verificar que tanto los contratos de adhesión y/o los términos y condiciones, como las medidas adoptadas para compensar a los consumidores abonados con ocasión del término anticipado de los torneos de Fútbol profesional, se encuentren efectivamente ajustadas a lo que la ley 19.496, que establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, y a toda otra norma que se refiere esta materia.

Los hechos detallados, constituyen a juicio de SERNAC, infracción al artículo 58 inciso cuarto y siguientes, en relación con el 1° número 3 de la Ley 19.496.

Respecto de las facultades de SERNAC para para velar por las disposiciones de la Ley 19496, están en el art.58 inciso 2 letra g), que señala: "velar por el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias relacionadas con la protección de los derechos de los consumidores y hacerse parte en aquellas causas que comprometan los intereses generales de los consumidores".

Respecto de la infracción al artículo 58 inciso 4° de la citada Ley y siguientes: "Los proveedores estarán obligados a proporcionar al Servicio Nacional del Consumidor los antecedentes y documentación que les 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”.

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

Agrega que el denunciado, no dio excusa alguna ni pidió prórroga alguna, ni hizo uso de los derechos de interponer los recursos administrativos franqueados por la ley.

Lo anterior afecta los intereses generales de los consumidores, así como imposibilita al Servicio Nacional del Consumidor ejercer las atribuciones que le corresponden.

Solicita tener por interpuesta la denuncia en contra del Club Deportivo Universidad de Concepción, representante legal Daniel González Correa, en virtud del artículo 50 C inciso tercero y 50 letra D de la Ley 19.496, acogerla en todas sus partes, condenándola por cada una de las infracciones, al máximo de las multas contempladas en la Ley 19.496, con expresa y ejemplar condena en costas.

2.-Que el abogado Juan Pablo Yáñez Abuter, por el Club Deportivo Universidad de Concepción contesta la denuncia, mediante minuta escrita que rola a fs.41 y siguientes, solicitando desde ya su rechazo en los términos solicitados, en virtud de las siguientes consideraciones:

Indica que tanto la circunstancia del cierre anticipado del Campeonato 2019, como la emergencia sanitaria del COVID-19, han sido temas de preocupación de la administración del Club Deportivo y de su Directorio, por ello respecto de la información solicitada por SERNAC, informa lo siguiente:

1.-El mecanismo de contratación utilizado el año 2019 para la suscripción de abonados fue vía web en su mayoría a través de la página ticketplus.cl, otros mediante descuento por planilla a funcionarios y algunos por pago en efectivo. Estas dos últimas formas de contratación se realizaban por gestión directa del Club Deportivo Universidad de Concepción.

2.-Se indica que la cantidad de abonados entre enero y septiembre de 2019 alcanzó la suma de 686.

Asunto June 59

Posterior a octubre, la venta de nuevos abonados fue suspendida producto de las circunstancias del estallido social. En cuanto a la localidad, el detalle es el siguiente:

- a) Localidad Andes: 662 abonados.
- b) Localidad Pacifico: 10 abonados.
- c) Localidad VIP Sur: 12 abonados,
- d) Localidad VIP Norte: 2 abonados.

En cuanto a la cantidad de partidos que no se ejecutaron, esto depende íntegramente según la fecha de inscripción de cada uno de los abonados, acompañando un recuadro del detalle con una tabla de resumen.

3.-En cuanto al contrato de adhesión, el Club Deportivo ha adoptado las políticas que entrega ticketplus en su página online para la venta de abonos para eventos deportivos, términos que deben ser leídos y aceptados por los compradores en la modalidad online.

En cuanto a los abonos vendidos directamente a través del Club, esto se hace mediante condiciones que son informadas al contratante previa compra del abono y entrega de credencial

4.-Conforme al artículo 25 inciso final de la Ley 19.496, señala las medidas que la denunciada está tomando o tomará para compensar a los consumidores abonados con ocasión del término anticipado de torneos de Fútbol profesional, tales como:

- a) Suspensión total del cobro mensual.
- b) Descuento de cobro proporcional a los partidos suspendidos definitivamente.
- c) Extensión gratuita del tiempo de abono.
- d) Otro tipo de restitución o compensación.

Que por la forma que opera la compra del abono, una suscripción de carácter anual con un pago único no sería posible la suspensión de cobro mensual o descuento de cobro proporcional, ya que de parte del consumidor se encuentra todo pagado. En cuanto al extensión gratuita del tiempo o compensación por partidos suspendidos, ésta es una alternativa que, si se levantó para el campeonato 2020, pero que no obstante

se optó por suspender, producto de la pandemia del COVID-19, la suspensión de espectáculos deportivos y su posterior reapertura sin público, no permitían al Club proporcionarle a los abonados un servicio acorde a lo contratado.

La denunciada afirma toda esta información será remitida mediante oficio al SERNAC, Región del Bío Bío.

El Club Deportivo en ningún momento ha afectado los derechos de los consumidores, en este caso los abonados, realizando las acciones de mitigación y compensación pertinentes.

Sobre las circunstancias atenuantes, señala el artículo 24 de la Ley 19.496. El denunciado niega expresamente cualquier infracción a la Ley de Protección al Consumidor, al nunca haber afectado los derechos de los abonados, para el caso improbable en que Us., considere haberse cometido una infracción, estima que la denunciada se encuentra claramente en los supuestos de poder aplicarse las atenuantes señaladas en las letras a), c) y d) del referido articulado, por su parte no estando en ninguna de las circunstancias agravantes. Ante ello resulta la sanción de 400 UTM y condena en costas, excesivamente onerosa. Especialmente atendiendo a las medidas de mitigación adoptadas para reparar los eventuales daños causados al consumidor.

Solicita se considere que la denunciada ha colaborado en toda posterior solicitud que venga de parte del Servicio Nacional del Consumidor, y el hecho de no haber sido sancionado anteriormente, no sólo durante los últimos 36 meses, sino que en todos los 27 años de existencia del Club Deportivo Universidad de Concepción.

Por lo anterior, solicita tener por contestada la denuncia infraccional, y absolver a la denunciada, o en subsidio, rechazar la denuncia en los términos planteados, condenando a la denunciada a la mínima sanción que se pueda determinar en virtud de la Ley, la que, en caso de ser una sanción pecuniaria, sea de una Unidad Tributaria Mensual.

3.-PRUEBA DE LA PARTE DENUNCIANTE SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR:

Desu la 60

Ratificó los siguientes documentos acompañados con citación y bajo el apercibimiento legal correspondiente:

-Copia de Resolución Exenta N°0197, de fecha 18 de diciembre de 2013, emitida por el Servicio Nacional del Consumidor, rolante a fs.1 y siguientes.

-Copia de Resolución Exenta N°405/145/2019, de fecha 12 de marzo de 2019, a fs.4.

-Oficio N°017925 de fecha 10 de diciembre de 2019, emitido por el Servicio Nacional del Consumidor, rolante a fs.5

- Copia simple del comprobante del envío N° 500701133236 de Chilexpress. a fs.8 y siguientes.

-Boleta de pago N°29740, correspondiente a la orden de envío, de la empresa Chilexpress, correos de Chile rolante a fs.10.

4.-PRUEBA DE LA PARTE DENUNCIADA CLUB DEPORTIVO UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN:

DOCUMENTAL: Acompañó con citación y bajo apercibimiento legal según corresponda oficio de fecha 26 de noviembre de 2021, con cargo de recepción por el Servicio Nacional del Consumidor en respuesta a lo solicitado por el oficio 017925, rolante a fs. 49.

5.- Que el Servicio Nacional del Consumidor ha denunciado infringir el Club Deportivo Universidad de Concepción, la obligación establecida en el artículo 58 inciso 4 y siguientes de la citada Ley del Consumidor, la cual consiste en la negativa de remitir los antecedentes dentro del plazo de 10 días hábiles, conforme al Oficio Ordinario N°017925 de fecha 10 de diciembre de 2019.

En el libelo el servicio denunciante, sostiene existir una negativa injustificada por el denunciado, de responder al requerimiento de información.

Dicho oficio N°017925, rolante a fs.5, ordena ingresar la respuesta del Club Deportivo Universidad de Concepción a la oficina de partes ubicada en calle Teatinos N°50, piso 1, comuna de Santiago. Solicita remitir al Servicio (SERNAC) al correo electrónico del abogado Guillermo Guzmán Paz un archivo

Excel que contenga la información indicada en los puntos N° 2 y 3 del oficio.

A fs. 8, el denunciante acompañó el Estado de Orden de la Transporte N° 500701133236, acreditando la entrega del oficio con fecha 13 de diciembre de 2019 a las 9:48 horas.

A fs. 10, rola la orden de transporte, coincidiendo con el anterior documento en cuanto al número. La orden indica ser destinatario el Club Deportivo Universidad de Concepción y se identifica como remitente, SERNAC. Además, en dicha orden de transporte consta la fecha de admisión, el día 11 de diciembre de 2019.

Ambos documentos, recién referidos, no fueron objetados por la contraria.

La denunciante, afirma, haberse cometido la infracción con fecha 31 de diciembre de 2019, por cuanto, el plazo para contestar el oficio vencía el día 30 de diciembre de 2019.

Sin embargo, la parte denunciada acompañó a fs. 49 la respuesta al Oficio Ord. N° 017925, remitente Gerente General Carlos Felipe Pedemonte Villablanca, con estampado del timbre de admisión por la Oficina de Partes del Servicio Nacional del Consumidor de fecha 29 de noviembre de 2021, VIII Región.

6.- La denunciante solicita tener presente al momento de la determinación del monto de la multa las circunstancias agravantes y atenuantes dispuestas por la Ley 21.081 que modificó la Ley 19.496. Al respecto, debe estarse a la época de entrada en vigencia de la Ley.

La ley 21.081 fue publicada con fecha 13 de septiembre de 2019, y dispuso en el artículo primero transitorio un cronograma para su entrada en vigencia; fechas diferidas para las regiones del país, estableciéndose para la VIII Región entrar a regir seis meses desde su publicación en el Diario Oficial.

Considerando, solicitarse la imposición de una multa por una infracción cometida con fecha anterior a la entrada en vigencia de la citada ley, la cual comenzó a regir con fecha 13 de marzo de 2020 en la VIII Región, no puede considerarse para la determinación del monto de la multa las circunstancias

Desempeño 61

modificatorias de responsabilidad establecidas en esta ley posterior.

7.- Que la Ley 19.496 dispone ante la negativa o demora injustificada en la remisión de los antecedentes requeridos, en virtud del artículo 58, la sanción de multas de hasta cuatrocientas unidades tributarias mensuales, por el juez de policía local.

En el caso de autos, la prueba valorada conforme a la sana crítica obliga a esta sentenciadora a considerar los hechos públicos y notorios, esto es, las circunstancias expresadas por el denunciado al indicar que en el mes de octubre de 2019 la venta de nuevos abonos fue suspendida, al vivir el país "el estallido social" y posteriormente la pandemia mundial provocada por el virus COVID-19.

Así las cosas, en la fecha indicada ocurrir la infracción, 30 de diciembre de 2019, sucedieron circunstancias en el país que impidieron el desarrollo normal de la gestión de las empresas, así como establecimientos de educación y administración inclusive del Estado.

Además, el decreto supremo N°104, de fecha 18 marzo de 2020, del Ministerio del Interior y Seguridad Pública, decretó el estado de excepción constitucional de catástrofe, por calamidad pública en el país.

Tales hechos, no permiten acreditar de manera indubitada, la negativa o retardo *injustificado* por parte de la denunciada, en responder al requerimiento de información por parte del Servicio Nacional del Consumidor, requisito exigido por el artículo 58 de la Ley 19.496.

Cabe expresar, que la denunciada contesta el libelo infraccional, con fecha 12 de agosto de 2021. La contestación se refiere a los mecanismos de contratación de la Corporación el año 2019, modalidades de abono, tanto en cuanto a la cantidad de abonados y partidos no ejecutados producto del término anticipado de los torneos del Campeonato 2019; a los contratos de adhesión utilizados, así como las medidas que adoptará para compensar a sus abonados.

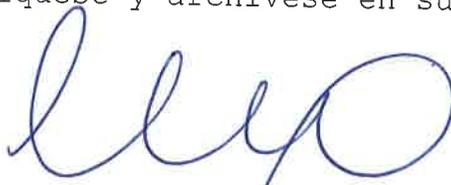
En la audiencia de contestación acompaña respuesta ingresada a SERNAC en respuesta al oficio N° 017925 de fecha 29 de noviembre de 2021, fs.49.

8.-Que, del análisis de la prueba rendida, conforme a las reglas de la sana crítica, esta sentenciadora estima que carece de antecedentes suficientes que le permitan formar la convicción que el denunciado CLUB DEPORTIVO UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN, infringió alguna de las normas de la Ley 19.496, señaladas por el Servicio Nacional del Consumidor, por lo que procede absolverla de la denuncia de autos.

Y, teniendo presente lo dispuesto en los artículos. 1°, 7, 10, 11, 12, y 13 de la Ley 18.287, en los artículos. 13 y 14 y demás pertinentes de la Ley 15.231, en vigencia y lo dispuesto en los artículos. 1, 2, 3, 12, 20, 23, 24, 25, 50, 58 y demás pertinentes de la Ley 19.496, de Protección al Consumidor, se declara:

Que se rechaza, sin costas, la denuncia deducida en lo principal de la presentación de fojas 11 y siguientes de autos, y en consecuencia se absuelve al **CLUB DEPORTIVO UNIVERSIDAD DE CONCEPCION (CORPORACION CLUB DEPORTIVO UNIVERSIDAD DE CONCEPCION)** representado legalmente por **Daniel González Correa**, conforme lo prescrito en los artículos 50 C inciso tercero y 50 letra D, ambos de la Ley 19.496.

Anótese, Notifíquese y archívese en su oportunidad.



Dictada por la Sra. Jueza Titular doña Alejandra Pérez Ulloa del Segundo Juzgado de Policía Local de Concepción, autoriza la Sra. Secretaria Subrogante, doña Blanca Henríquez Martínez.

