

N° DE ROL 18.194-2019

ACTUARIO SAMUEL CARRASCO S.

SEGUNDO JUZGADO DE POLICIA LOCAL DE SANTIAGO

JUEZ TITULAR
GABRIELA FIGUEROA PANTOJA

SECRETARIA ABOGADO
MA. CECILIA ORDÓÑEZ URBINA

RECURRIDA

PARTES (1) : PATUELLI Y CIA. LTDA. Rep. Legal ANTONIO PATUELLI CEZA

DOMICILIO : SANTO DOMINGO N°979 OFICINA 401 SANTIAGO

APODERADO: CARMINA VASQUEZ MEJIAS

DOMICILIO : SÓTERO DEL RIO N°508 OFICINA 723 SANTIAGO

RECURRENTE

PARTES (2) : SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR Rep. Legal Daniela Agurto G.

DOMICILIO : TEATINOS N°333 PISO 2 SANTIAGO

APODERADO: DANIELA AGURTO GEOFFROY - NICOLE PEREIRA CARO Y OTROS

DOMICILIO : TEATINOS N°333 PISO 2 SANTIAGO

PARTES (3) : _____

DOMICILIO : _____

APODERADO: _____

DOMICILIO : _____

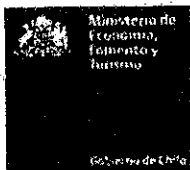
PARTES (4) : _____

DOMICILIO : _____

APODERADO: _____

DOMICILIO : _____

MATERIA : **PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR**



140063118
División Jurídica
NAC



010149

TR 27-11-2018
OFICINA DE PARTES
SUBSECRETARIA DE ECONOMIA
Y EMPRESAS DE MENOR TAMAÑO
28 NOV 2018
TERMINO DE TRAMITACION



DESIGNA A DON LUCAS IGNACIO DEL VILLAR MONTT COMO DIRECTOR NACIONAL DEL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.

SANTIAGO, 23 ABR. 2018

DECRETO N° 90

VISTO: Lo dispuesto en el artículo 32 N° 10 y 35 de la Constitución Política de la República de Chile; en la ley N° 21.053, de Presupuestos del Sector Público para el año 2018; en lo dispuesto en la ley N° 19.882; lo dispuesto en el decreto con fuerza de ley N° 242, de 1960, del Ministerio de Hacienda, que aprobó la Ley Orgánica del Servicio Nacional del Consumidor; lo dispuesto en el decreto con fuerza de ley N° 1, de 2012, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que fijó requisitos para el desempeño de cargos de planta de personal del Servicio Nacional del Consumidor; lo dispuesto en el decreto con fuerza de ley N° 29, de 2004, del Ministerio de Hacienda, que fijó el texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley N° 18.834, sobre Estatuto Administrativo, en adelante Estatuto Administrativo; en el decreto N° 457, de 2018, del Ministerio de Hacienda; y en las resoluciones N° 1.600, de 2008, y 10, de 2017, ambas de la Contraloría General de la República.

CONSIDERANDO:

1. Que, el decreto con fuerza de ley N° 47, de 2003, del Ministerio de Hacienda, determinó en los servicios públicos dependientes o relacionados con el Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, los cargos que tendrán la calidad de Altos Directivos Públicos.
2. Que, en el N° 4 del artículo único, del referido decreto con fuerza de ley N° 47, de 2003, se especifican los cargos del Servicio Nacional del Consumidor adscritos al sistema de Alta Dirección Pública, entre los cuales se encuentra el de Director Nacional de dicha entidad.
3. Que, mediante el decreto supremo N° 457, de 2018, del Ministerio de Hacienda, el Presidente de la República eximió de la aplicación del mecanismo de selección de los altos directivos públicos y de lo dispuesto en los incisos primero a cuarto del artículo quincuagésimo séptimo de la ley N° 19.882, al cargo de Director Nacional del del Servicio Nacional del Consumidor, de Primer Nivel Jerárquico, afecto al Sistema de Alta Dirección Pública.
4. Que, en base a las consideraciones precedentemente anotadas,

DECRETO

ARTÍCULO PRIMERO: Nómbrase a contar del 23 de abril de 2018, a don Lucas Ignacio del Villar Montt, cédula nacional de identidad N° 13.433.119-4, en el cargo de Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor, grado 3° E.U.S.

ARTÍCULO SEGUNDO: Se deja constancia que la persona que se nombra por el presente acto, cumple con los requisitos legales y los perfiles del cargo para desempeñarlo, aprobados por el Consejo de Alta Dirección Pública, conforme lo previene el inciso segundo del artículo trigésimo sexto bis, de la ley N° 19.882.

ARTÍCULO TERCERO: Don Lucas Ignacio del Villar Montt tendrá derecho a percibir los beneficios que correspondan, establecidos en el Estatuto Administrativo. Asimismo, tendrá

- Sernac -

dos f2

derecho a una asignación de Alta Dirección Pública, en conformidad a lo dispuesto en la ley N° 19.882, cuyo porcentaje ascenderá al 80% de las remuneraciones brutas de carácter permanente que perciba como funcionario. Lo anterior, conforme a lo señalado en el decreto N° 1.332, de 2014, del Ministerio de Hacienda.

ARTÍCULO CUARTO: Por razones impostergables de buen servicio, don Lucas Ignacio del Villar Montt, deberá asumir las funciones en la fecha indicada, sin esperar la total tramitación del presente acto administrativo.

ARTICULO QUINTO: El gasto que irrogue el presente decreto se imputará al subtítulo 21 Gastos en Personal del presupuesto vigente del Servicio Nacional del Consumidor.

ANÓTESE, TÓMESE RAZÓN Y PUBLÍQUESE.



SEBASTIÁN PIÑERA ECHENIQUE
PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA




JOSE RAMÓN VALENTE VIAS
MINISTRO DE ECONOMÍA, FOMENTO Y TURISMO



Lo que transcribe, para su conocimiento.
Saluda atentamente a Usted.



ROBERTO TORO
Subsecretario de Economía y Turismo
Cajón de Mayor Tamaño



- Gabinete del Ministro de Economía, Fomento y Turismo.
- División Jurídica del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.
- Oficina de Partes del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.
- Servicio Nacional del Consumidor
- Servicio Civil

Jan 13



45 Notaría de Santiago

René Benavente Cash

El notario que suscribe, certifica que el presente documento electrónico es copia fiel e íntegra de MANDATO JUDICIAL otorgado el 02 de Abril de 2019 reproducido en las siguientes páginas.

Repertorio N°: 13042 - 2019.-



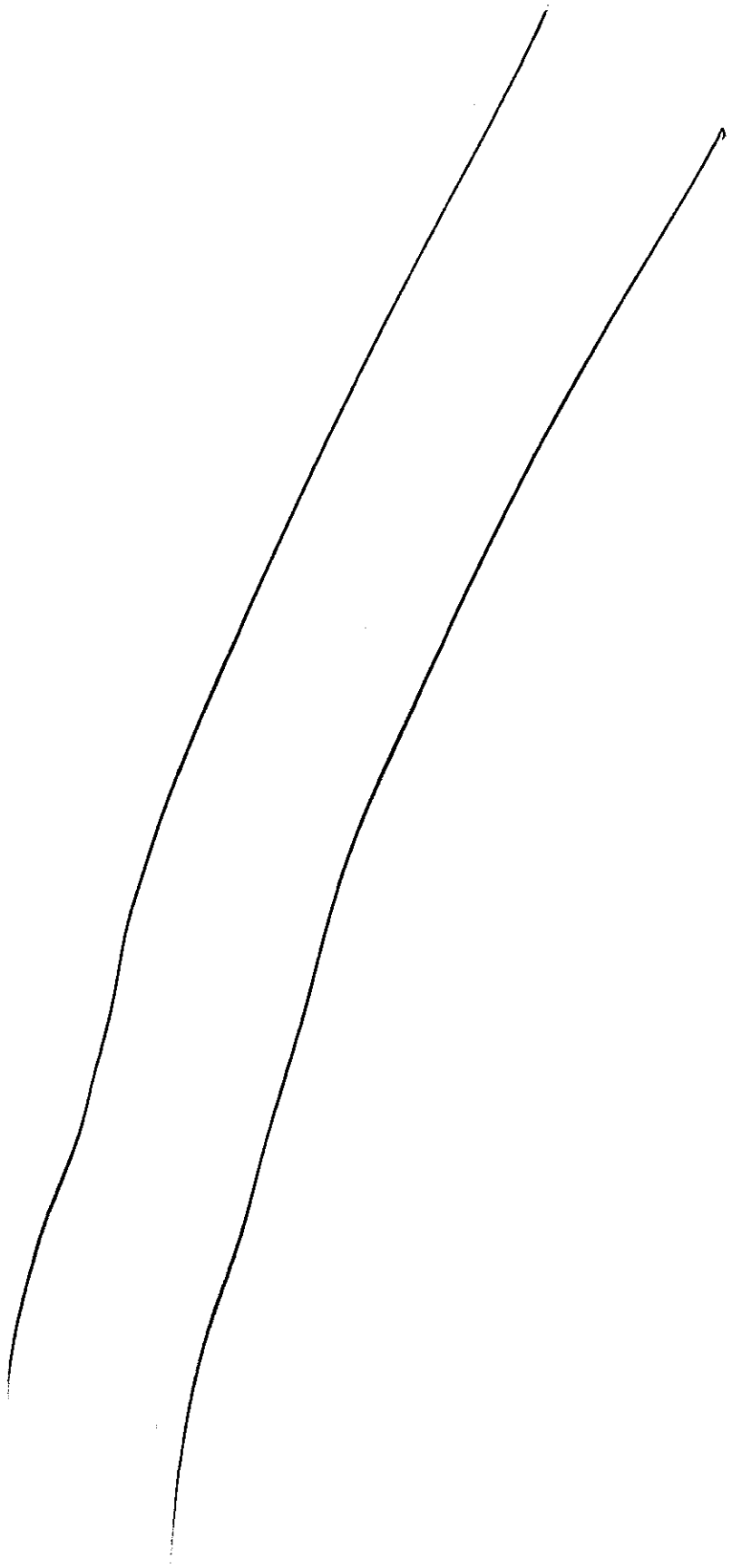
Documento Firmado Digitalmente por:
René Benavente Cash
Fecha: 03-04-2019
Notaría René Benavente Cash
Santiago de Chile

N° Certificado: 123456931995.-
www.fojas.cl

Emito el presente documento con firma electrónica avanzada (ley No19.799, de 2002), conforme al procedimiento establecido por Auto Acordado de 13/10/2006 de la Excm. Corte Suprema.-

Certificado N° 123456931995.- Verifique validez en www.fojas.cl.-
CUR N°: F4677-123456931995.-

Quatro 4



2
4
2
1

Cilms 5



RENE BENAVENTE CASH
NOTARIO PUBLICO
Huérfanos 979 piso 7
E-MAIL: notaria@notariabenavente.cl
Central Telefónica
*226967339 / *229401400
Santiago



Cert. N° 12245831995
Verifique validez en:
<http://www.sjsga.cl>

1
2
3
4
5
6
6
7
8
9
10
11
12
13
14
15
16
17
18
19
20
21
22
23
24
25
26
27
28
29
30

REPERTORIO NRO. *13.042-2019* AGURTO/LUCAS/SU/OT973793

MANDATO JUDICIAL

SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

A

AGURTO GEOFFROY, DANIELA FRANCISCA Y OTROS



EN SANTIAGO, REPÚBLICA DE CHILE, a dos de Abril - - - -
del año dos mil diecinueve, ante mí, **RENÉ BENAVENTE CASH**, Abogado,
Notario Público Titular de la Cuadragésima Quinta Notaría de Santiago,
domiciliado en esta ciudad, calle Huérfanos número novecientos setenta y nueve,
séptimo piso, comparece: Don **LUCAS IGNACIO DEL VILLAR MONTT**, chileno,
casado, abogado, cédula de identidad número trece millones cuatrocientos treinta
y tres mil ciento diecinueve guion cuatro, en representación, según se acreditará,
del **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, Rol Único Tributario número
sesenta millones setecientos dos mil guion cero, ambos domiciliados en esta
ciudad, calle Agustinas número ochocientos cincuenta y tres, piso doce, comuna
de Santiago, Región Metropolitana, el compareciente mayor de edad, quien
acredita su identidad con la cédula respectiva y expone: Que en mi calidad de
Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor, en su representación y en
el ejercicio de las facultades que le confiere el artículo cincuenta y nueve de la Ley



1 número diecinueve mil cuatrocientos noventa y seis, vengo en otorgar mandato
2 judicial amplio a doña **DANIELA FRANCISCA AGURTO GEOFFROY**, chilena,
3 divorciada, abogada, cédula de identidad número diez millones setenta y cinco mil
4 novecientos setenta y uno guion tres; y a doña **CONSTANZA ESTHER**
5 **GONZÁLEZ POBLETE**, chilena, soltera, abogada, cédula de identidad número
6 dieciséis millones setecientos veintiséis ochocientos veinte guion K, don
7 **GONZALO FELIPE ROJAS DONOSO**, chileno, soltero, abogado, cédula de
8 identidad número dieciséis millones quinientos ochenta y nueve mil novecientos
9 noventa y tres guion ocho, todos de mi mismo domicilio, para que representen al
10 Servicio Nacional del Consumidor "Sernac", indistinta, conjunta o separadamente
11 en todo juicio y/o gestión judicial y/o administrativa, de cualquiera clase y
12 naturaleza que sea, y que actualmente tenga pendiente o que pudiere ocurrir en lo
13 sucesivo, en los cuales me corresponda intervenir en mi calidad de Director
14 Nacional del Servicio Nacional del Consumidor, hasta la completa ejecución de la
15 sentencia, gestión judicial y/o gestión administrativa, pudiendo reasumir el
16 mandante sus facultades cuando lo estime conveniente y sin necesidad de
17 revocación particular. Se confieren a los mandatarios tanto las facultades
18 ordinarias de todo mandato judicial indicadas en el inciso primero del artículo
19 séptimo del Código de Procedimiento Civil, como las especiales que se
20 contemplan en el inciso segundo de ese mismo artículo.- En especial, los
21 mandatarios, actuando en representación del mandante, podrán comparecer a la
22 audiencia de conciliación y presentar bases de arreglo, en los términos del artículo
23 cincuenta y dos inciso octavo y siguientes, artículo cincuenta y tres letra B), todos
24 de la Ley número diecinueve mil cuatrocientos noventa y seis, como a sí mismo, a
25 cualquier otra audiencia citada por los tribunales de justicia que tenga similar
26 propósito. Los mandatarios además podrán entablar toda clase de demandas,
27 querrelas o denuncias, iniciar cualquiera otra especie de gestiones judiciales, así
28 sean de jurisdicción voluntaria o contenciosa, ante toda clase de Tribunales, sean
29 éstos ordinarios, especiales o arbitrales, reconvenir, contestar reconveniones,
30 desistirse en primera instancia de la acción deducida, aceptar la demanda

RENE BENAVENTE CASH
NOTARIO PUBLICO
Huérfanos 979 piso 7
E-MAIL: notaria@notariabenavente.cl
Central Telefónica
*226967339 / *229401400
Santiago

Scite
67

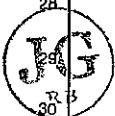


1
2
3
4
5
6
7
8
9
10
11
12
13
14
15
16
17
18
19
20
21
22
23
24
25
26
27
28

contraria, previo emplazamiento personal al mandante, absolver posiciones, renunciar los recursos y/o términos legales, transigir, comprometer, otorgar a los árbitros facultades de arbitradores, aprobar convenios y percibir. Se les confiere asimismo la facultad de asumir el patrocinio y poder, designar abogados patrocinantes y otorgar poder para actuar en juicio a apoderados, en ambos casos con todas las facultades señaladas en los incisos primero y segundo del artículo séptimo del Código de Procedimiento Civil y, asimismo, revocar dicha designación o poder; todo lo anterior actuando siempre en el marco de las atribuciones que la Ley número diecinueve mil cuatrocientos noventa y seis otorga al Servicio Nacional del Consumidor "Sernac". Se les confieren estas facultades con la especial limitación de no poder contestar nuevas demandas ni ser emplazados en gestión judicial alguna, sin previa notificación personal del mandante. La personería de don Lucas Ignacio del Villar Montt, para actuar en representación del Servicio Nacional del Consumidor, consta del Decreto número noventa, del año dos mil dieciocho, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que no se inserta por ser conocido del compareciente y del Notario que autoriza. En comprobante y previa lectura así lo otorga y firma el compareciente con el Notario que autoriza. Se da copia.- DOY FE.-



LUCAS IGNACIO DEL VILLAR MONTT
PP. SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR "SERNAC"



+ 35.000
R 13042 - 2019
R 2-04 - 2019
DT 97.3783

CLHO
f8



CERT. N° 1234567890
Verifique y valide en
<http://www.fcpa.cl>

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10
- 11
- 12
- 13
- 14
- 15
- 16
- 17
- 18
- 19
- 20
- 21
- 22
- 23
- 24
- 25
- 26
- 27
- 28
- 29
- 30

NOTARIZADA ESTA PAGINA



Pag. 23

me
f 9



SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

ENCOMENDACIÓN DE FUNCIONES DIRECTIVAS.

Resolución Exenta RA N° 405/334/2019

RM REGIDN METROPOLITANA,
17/05/2019

VISTOS Y CONSIDERANDO:

VISTOS:

Lo dispuesto en la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores; el DFL N° 29, de 2004, que fijó el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.834, sobre Estatuto Administrativo; la Ley N° 19.882, que Regula nueva política de personal a los funcionarios públicos, que indica; en el DFL N° 1/19.653 de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que Fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; la Ley 21.125 de Presupuestos del Sector Público correspondiente al año 2019; el Decreto con Fuerza de Ley N° 8-18.834, de 1990, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, que adecua plantas y escalafones de la Dirección de Industria y Comercio, hoy Servicio Nacional del Consumidor; el Decreto con Fuerza de Ley N° 1, de 2012, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que fija requisitos para desempeñar cargos de planta de este Servicio; el Decreto N° 90/2018 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que nombra a don Lucas Del Villar Montt en el cargo de Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor; y la Resolución N° 10, de 2017, de la Contraloría General de la República.

CONSIDERANDO:

- 1.- Que, el Servicio Nacional del Consumidor requiere encomendar las funciones directivas a doña DANIELA FRANCISCA AGURTO GEOFFROY, contrata, profesional, asimilada al grado 05° de la E.U.S, por el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2019, para que, en carácter de Directivo, desempeñe las funciones de Directora Regional de la Dirección Regional Metropolitana.
- 2.- Que, la Ley N° 21.125, de Presupuestos del Sector Público para el año 2019, establece que el personal a contrata del Servicio Nacional del Consumidor podrá desempeñar funciones de carácter Directivo que se le asignen o deleguen mediante resolución fundada del Jefe de Servicio, en la que deberá precisarse las referidas funciones, no pudiendo exceder de 40 funcionarios.
- 3.- Que, existe disponibilidad presupuestaria para proceder a la contratación del profesional.



1558118552095344



1558554292703



de 3
10

REGISTRADO
22 MAY 2019

RESUELVO:

ENCOMIÉNDESE a:

DANIELA FRANCISCA AGURTO GEOFFROY, RUN N° 10075971-3 quien se desempeña como PROFESIONAL grado 5° de la planta de PROFESIONALES en el SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, para ejercer funciones directivas de a) Desarrollar, implementar y ejecutar planes operativos que, en función de los lineamientos y políticas del Servicio, permitan avanzar en el logro de los objetivos programados. b) Incorporar en la gestión las variables de calidad y eficiencia, teniendo como meta el mejoramiento continuo de los procesos y las prestaciones de servicios, en función de las demandas y necesidades de los habitantes de la región y del personal de la institución, la dirección central y las autoridades regionales. c) Gestionar e implementar acciones proactivas que resguarden el cumplimiento de la Ley del Consumidor. d) Implementar la política de educación y promoción del respeto de los derechos y deberes de los consumidores e) Favorecer el desarrollo local de asociaciones de consumidores o de organizaciones del mundo civil que promuevan la protección de los consumidores. f) Dirigir y gestionar a su equipo de trabajo, procurando fortalecer las relaciones, instancias de coordinación y comunicación eficiente entre sus miembros, para dar cumplimiento a las metas propuestas para la Dirección. g) Asegurar la protección de los derechos de los consumidores conforme a la normativa legal y procedimientos definidos por el Servicio. h) Promover la protección judicial de los derechos de los consumidores a nivel regional conforme a la normativa legal y a los criterios definidos por el Servicio. g) Representar al Servicio en el territorio de su jurisdicción en las distintas funciones institucionales y de la delegación de funciones respectivas, a contar del 1 de enero de 2019 y hasta el 31 de diciembre de 2019.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y REGÍSTRESE

Lucas Machi De Villar, Monte - Ramírez, Chile https://snpes.consumidor.cl 22/05/2019 Page 2/2



1558118552095344



Myra Elena Vargas Pacheco https://snpes.consumidor.cl 22/05/2019 Page 2/2



1558554292703





ONE
F11

SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

PRORROGA CONTRATA DE CARGO(S)
QUE INDICA

Resolución Exenta RA N° 405/17/2019

RM REGION METROPOLITANA,
09/01/2019

VISTOS: Ley de Presupuesto vigente, Ley 18.834.

RESUELVO:

1.- PRORRÓGASE LA CONTRATA a la(s) siguiente(s) personas:

Nombre	RUN	Cargo	Grado	Escala sueldo	Planta	Servicio	Horas semanales	Fecha desde	Fecha hasta	MSNSS
GONZALO FELIPE ROJAS DONOSO	16589993-8	PROFESIONAL	12°	ESCALA UNICA DE SUELDOS	PROFESIONALES	SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR	44.0	01/01/2019	31/12/2019	Si
ERICK ALFREDO VÁSQUEZ CERDA	12488368-7	PROFESIONAL	11°	ESCALA UNICA DE SUELDOS	PROFESIONALES	SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR	44.0	01/01/2019	31/12/2019	Si
ANGELO EDUARDO HEREDIA CID	15991137-3	ADMINISTRATIVO	15°	ESCALA UNICA DE SUELDOS	ADMINISTRATIVOS	SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR	44.0	01/01/2019	31/12/2019	Si
EUGENIA PATRICIA POZO MIRANDA	7046975-8	ADMINISTRATIVO	11°	ESCALA UNICA DE SUELDOS	ADMINISTRATIVOS	SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR	44.0	01/01/2019	31/12/2019	Si
AMÉRICA SARAY SEPÚLVEDA ORTIZ	13712030-5	ADMINISTRATIVO	13°	ESCALA UNICA DE SUELDOS	ADMINISTRATIVOS	SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR	44.0	01/01/2019	31/12/2019	Si



1547064100202288



1547065194506



doc
112

REGISTRADO
9 ENE 2019

PAULA ANDREA ALCAINO DIAZ	15347269-6	ADMINISTRATIVO	13°	ESCALA UNICA DE SUELDOS	ADMINISTRATIVOS	SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR	44.0	01/01/2019	31/12/2019	Si
GDNZALO JAVIER BLANCO TEJOS	15361438-5	PROFESIONAL	12°	ESCALA UNICA DE SUELDOS	PROFESIONALES	SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR	44.0	01/01/2019	31/12/2019	Si
MARISA DEL CARMEN TORO GALLARDO	12409113-6	ADMINISTRATIVO	11°	ESCALA UNICA DE SUELDOS	ADMINISTRATIVOS	SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR	44.0	01/01/2019	31/12/2019	Si
MAGALY DEL CARMEN CUEVAS RIQUELME	12259108-5	PROFESIONAL	10°	ESCALA UNICA DE SUELDOS	PROFESIONALES	SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR	44.0	01/01/2019	31/12/2019	Si
NICOLE ALEJANDRA PEREIRA CARO	17107884-9	PROFESIONAL	12°	ESCALA UNICA DE SUELDOS	PROFESIONALES	SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR	44.0	01/01/2019	31/12/2019	Si
CLAUDIA LORENA JULIO VALLE	11732780-9	ADMINISTRATIVO	15°	ESCALA UNICA DE SUELDOS	ADMINISTRATIVOS	SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR	44.0	01/01/2019	31/12/2019	Si
DANIELA FRANCISCA AGURTO GEOFFROY	10075971-3	PROFESIONAL	5°	ESCALA UNICA DE SUELDOS	PROFESIONALES	SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR	44.0	01/01/2019	31/12/2019	Si
ANDREA EVELYN GÁLVEZ GONZÁLEZ	13685439-9	ADMINISTRATIVO	14°	ESCALA UNICA DE SUELDOS	ADMINISTRATIVOS	SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR	44.0	01/01/2019	31/12/2019	Si
JOCELYN VICTORIA URZÚA BOZO	13690723-9	ADMINISTRATIVO	14°	ESCALA UNICA DE SUELDOS	ADMINISTRATIVOS	SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR	44.0	01/01/2019	31/12/2019	Si
YESICA CAROLINA VALENZUELA VILLAGRA	16158331-6	ADMINISTRATIVO	14°	ESCALA UNICA DE SUELDOS	ADMINISTRATIVOS	SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR	44.0	01/01/2019	31/12/2019	Si
KATHERINE DE LA LUZ ESPINOZA GONZÁLEZ	14153098-4	ADMINISTRATIVO	13°	ESCALA UNICA DE SUELDOS	ADMINISTRATIVOS	SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR	44.0	01/01/2019	31/12/2019	Si



15470641002D22B8



15470651945D6



GLADYS MARCIA CORNEJO MORALES	15437107-9	PROFESIONAL	13°	ESCALA UNICA DE SUELDOS	PROFESIONALES	SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR	44.0	01/01/2019	31/12/2019	Si
PAUL DAVID GERARD LAULIÉ ÁVALOS	11622902-1	PROFESIONAL	9°	ESCALA UNICA DE SUELDOS	PROFESIONALES	SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR	44.0	01/01/2019	31/12/2019	Si
ANDRÉS FELIPE ABARCA SEPÚLVEDA	14144257-0	ADMINISTRATIVO	13°	ESCALA UNICA DE SUELDOS	ADMINISTRATIVOS	SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR	44.0	01/01/2019	31/12/2019	Si
CARLO EDUARDO BONOMO FLORES	10702641-K	ADMINISTRATIVO	12°	ESCALA UNICA DE SUELDOS	ADMINISTRATIVOS	SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR	44.0	01/01/2019	31/12/2019	Si
ALEJANDRA BETSABE PIZARRO DIAZ	10288687-9	ADMINISTRATIVO	11°	ESCALA UNICA DE SUELDOS	ADMINISTRATIVOS	SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR	44.0	01/01/2019	31/12/2019	Si
SERGIO EDUARDO INAYAO OLIVA	12307518-8	ADMINISTRATIVO	16°	ESCALA UNICA DE SUELDOS	ADMINISTRATIVOS	SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR	44.0	01/01/2019	31/12/2019	Si
VÍCTOR HUMBERTO VILLANUEVA PAILLAVIL	15492595-3	PROFESIONAL	11°	ESCALA UNICA DE SUELDOS	PROFESIONALES	SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR	44.0	01/01/2019	31/12/2019	Si
KATERIN CAROLINA BASTIAS OLEA	16882533-1	ADMINISTRATIVO	14°	ESCALA UNICA DE SUELDOS	ADMINISTRATIVOS	SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR	44.0	01/01/2019	31/12/2019	Si

REGISTRADO
9 ENE 2019

Luc
13

2.- Impútese el gasto que corresponda al Subtítulo 21-02-001, de SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, del año presupuestario vigente.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y REGÍSTRESE



1547064100202288



1547065194506



REGISTRADO
9 ENE 2019

cañone
f 14

Lucas Ignacio Del Villar Monti, E - delvillar@semac.cl https://slaper.contralora.cl 2019/01/2019 Pagina 4 / 4



1547064100202288



Myrta Eliana Vergara Briones https://slaper.contralora.cl 2019/01/2019 05:19:00



1547065194506





REGISTRADO
20 AGO 2018

Quince
15

SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

DESIGNA A CONTRATA.

Resolución Exenta RA N° 405/483/2018

**RM REGION METROPOLITANA,
20/08/2018**

VISTOS: Ley N° 18.834, Ley N° 18.575, Ley de Presupuestos vigente, Ley N° 19.896, DFL N° 1, de 2013, Ministerio de Economía,

CONSIDERANDO:

- 1.- Que, el Servicio Nacional del Consumidor requiere contratar los servicios de un Profesional, por el periodo comprendido entre el 1 de agosto al 31 de octubre de 2018, para desempeñarse en la Dirección Regional Metropolitana.
- 2.- Que, el artículo 14° de la Resolución N° 1/2017 de la Dirección Nacional del Servicio Civil, que aprueba normas de aplicación general en materia de gestión y desarrollo de personas, establece que "el proceso de reclutamiento y selección señalado en el artículo anterior, será aplicado a los ingresos de personas que se incorporen al servicio en calidad jurídica de contrata o Código del Trabajo, salvo que la autoridad, por resolución fundada, resuelva no aplicarlo, informando de ello a la Dirección Nacional del Servicio Civil".
- 3.- Que, acorde a lo señalado en el considerando anterior, el Director Nacional, ha resuelto, de manera excepcional, no aplicar el procedimiento de reclutamiento y selección en la contratación de doña Daniela Agurto Geoffroy para el cargo de Directora Regional de la Dirección Regional Metropolitana, por el periodo de 1 de agosto de 2018 y hasta el 31 de octubre de 2018.
- 4.- Que, lo anterior se funda en razones de eficacia y eficiencia institucional, ya que el cargo requiere que se trate de una persona de la total confianza del Director Nacional, por la criticidad de las labores que abordará el Profesional, asimilado al grado 06° de la E.U.S, con desempeño en la Dirección Regional Metropolitana.
- 5.- Que, doña Daniela Agurto Geoffroy cumple con el perfil requerido, la calidad técnica, y los requisitos legales para el desempeño del cargo, conforme a lo dispuesto en el artículo 1, número II, letra B, del D.F.L N° 1 de 2012, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que fija requisitos para el desempeño de cargos de planta del Personal del Servicio Nacional del Consumidor; con el perfil y la experiencia.
- 6.- Las facultades que la ley concede al Director Nacional



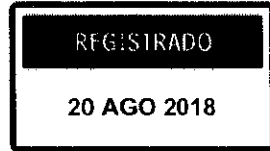
1534791893587243



1534794326800



RESUELVO:



Olivero
16

CONTRÁTASE A:

1) DANIELA FRANCISCA AGURTO GEOFFROY, RUN N° 10075971-3, a contar de 1 de agosto de 2018 y hasta el 31 de octubre de 2018, y mientras sean necesarios sus servicios, como PROFESIONAL, asimilado a grado 6° ESCALA UNICA DE SUELDOS, de la Planta de PROFESIONALES, con jornada de 44 horas semanales.

Esta persona no deberá rendir caución.

Asume sus funciones el 1 de agosto de 2018.

Impútese el gasto que corresponda al Subtítulo 21-02-001, del presupuesto del servicio SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, del año presupuestario vigente.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y REGÍSTRESE



1534791893587243



1534794326800





REGISTRADO
14 NOV 2018

de este
f 118

SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

PRORROGA CONTRATA DE CARGO(S)
QUE INDICA

Resolución Exenta RA N° 405/693/2018

RM REGION METROPOLITANA,
14/11/2018

VISTOS: Ley de Presupuesto vigente, Ley 18.834.

RESUELVO:

1.- PRORRÓGASE LA CONTRATA a la(s) siguiente(s) personas:

Nombre	RUN	Cargo	Grado	Escala sueldo	Planta	Servicio	Horas semanales	Fecha desde	Fecha hasta	MSNSS
DANIELA FRANCISCA AGURTD GEOFFROY	10075971-3	PROFESIONAL	6°	ESCALA UNICA DE SUELDOS	PROFESIONALES	SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR	44.0	01/11/2018	30/11/2018	Si

2.- Impútese el gasto que corresponda al Subtítulo 21-02-001, de SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, del año presupuestario vigente.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y REGÍSTRESE



1542203600681948



1542209306700





decreto
118

SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

DESIGNA A CONTRATA.

Resolución Exenta RA N° 405/759/2018

**RM REGION METROPOLITANA,
05/12/2018**

VISTOS: Ley N° 18.834, Ley de Presupuestos vigente, Ley N°19.896, Ley N° 18.575, DFL N° 1, de 2013, Ministerio de Economía,

CONSIDERANDO:

- 1.- Que, el Servicio Nacional del Consumidor requiere contratar los servicios de un profesional, por el periodo comprendido entre el 1 de diciembre al 31 de diciembre de 2018, para que, en carácter de Directivo, desempeñe la función de Directora Regional Metropolitana
- 2.- Que, la Ley N° 21.053, de Presupuestos del Sector Público para el año 2018, establece que el personal a contrata del Servicio Nacional del Consumidor podrá desempeñar funciones de carácter Directivo que se le asignen o deleguen mediante resolución fundada del Jefe de Servicio, en la que deberá precisarse las referidas funciones, no pudiendo exceder de 40 funcionarios.
- 3.- Que, existe disponibilidad presupuestaria para proceder a la contratación del profesional.

RESUELVO:

CONTRÁTASE A:

1) DANIELA FRANCISCA AGURTO GEOFFROY, RUN N° 10075971-3, a contar de 1 de diciembre de 2018 y hasta el 31 de diciembre de 2018, y mientras sean necesarios sus servicios, como PROFESIONAL, asimilado a grado 5° ESCALA UNICA DE SUELDOS, de la Planta de PROFESIONALES, con jornada de 44 horas semanales.

Esta persona no deberá rendir caución.

Asume sus funciones el 1 de diciembre de 2018.

Imputese el gasto que corresponda al Subtítulo 21-02-001, del presupuesto del servicio SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, del año presupuestario vigente.



1544040193716191



1544041168787



REGISTRADO
5 DIC 2018

dece me
f19

ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y REGÍSTRESE

Lucas Ignacio Del Villar Mont E=ldelillar@samae.cl https://saber.gub.cl/visor/di... 5/12/2018 Page 2 / 2



1544040193716191



Myrta Elena Vergara Briones https://saber.gub.cl/visor/di... 5/12/2018 05:19:00



1544041168787



ACTA DE FISCALIZACIÓN

SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

1. Datos de Control

Fecha:	Hora de inicio:	Hora de término:	Tipo de Fiscalización 01: No Programada 02: Programada	Modalidad A: Presencial B: No Presencial											
<table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20px; text-align: center;">2</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">7</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">0</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">5</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">2</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">0</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">1</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">9</td> </tr> </table>	2	7	0	5	2	0	1	9	13 : 30 Hrs	15: 00 Hrs	<table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 40px; text-align: center;">0</td> <td style="width: 40px; text-align: center;">2</td> </tr> </table>	0	2	<table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 40px; text-align: center;">B</td> </tr> </table>	B
2	7	0	5	2	0	1	9								
0	2														
B															

Nombre Fiscalizador/a Responsable:
KARIN DANIELA TRAMOLAO TORRES

2. Antecedentes de la Fiscalización

Soporte Fiscalizado:

Prensa escrita	<input type="checkbox"/>	Televisión	<input type="checkbox"/>	Web/RRSS	<input checked="" type="checkbox"/>	Paleta exterior	<input type="checkbox"/>
----------------	--------------------------	------------	--------------------------	----------	-------------------------------------	-----------------	--------------------------

Anunciante: PATUELLI Y COMPAÑÍA LIMITADA/PATUELLI	Nombre Unidad Fiscalizada (Página Web): https://www.patuelli.cl/
Nombre del Representante Legal: ANTONIO SEGUNDO PATUELLI CEZA	Domicilio comercial del Representante Legal: SANTO DOMINGO 979, OF.401 - SANTIAGO

RUT o RUN Representante Legal:	Correo Representante Legal:	Teléfono Representante Legal:									
<table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20px; text-align: center;">5</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">4</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">3</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">3</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">4</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">9</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">7</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">-</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">4</td> </tr> </table>	5	4	3	3	4	9	7	-	4	MBAHAMONDES@PATUELLI.CL	226884897
5	4	3	3	4	9	7	-	4			
Comunicación de fiscalización enviada a (nombre/correo electrónico): MANUEL BAHAMONDES/ MBAHAMONDES@PATUELLI.CL											

3. Materia y Normativa específica Objeto de la Fiscalización

Materia	Normativa Específica
Identidad de la empresa, información veraz y oportuna, uso de expresiones "garantía" y "garantizado", disponibilidad y acceso a la información, precios y promociones y ofertas	Art. 50 C y 50 D, Art. 3 inciso 1 letra b), Art. 3 inciso primero, letra b), Art. 33, Art. 3.1 b) y 28 c), Art. 30 y 32 y Art. 35

4. Hechos constatados en relación a las materias fiscalizadas.

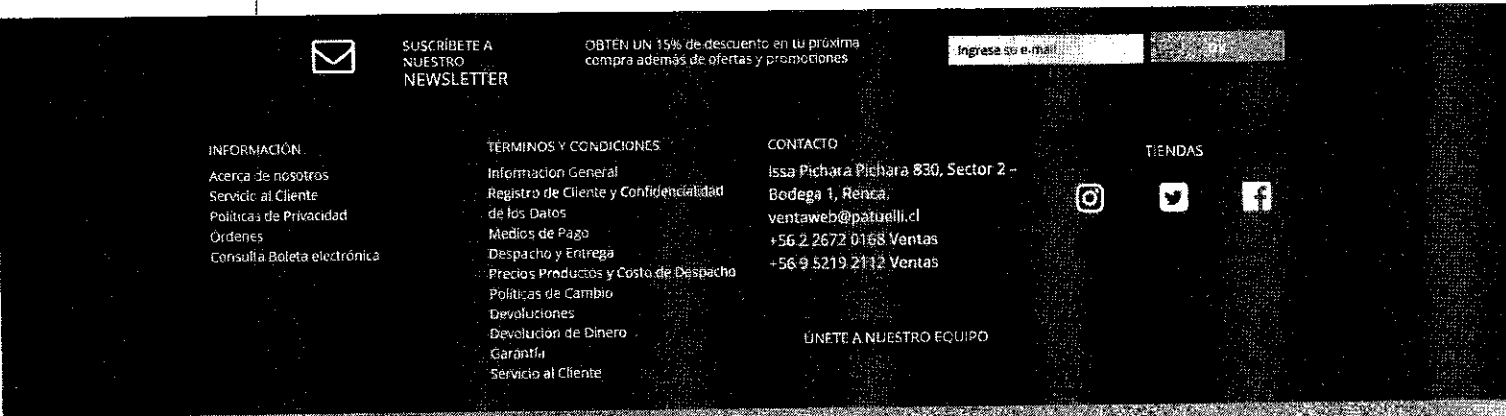
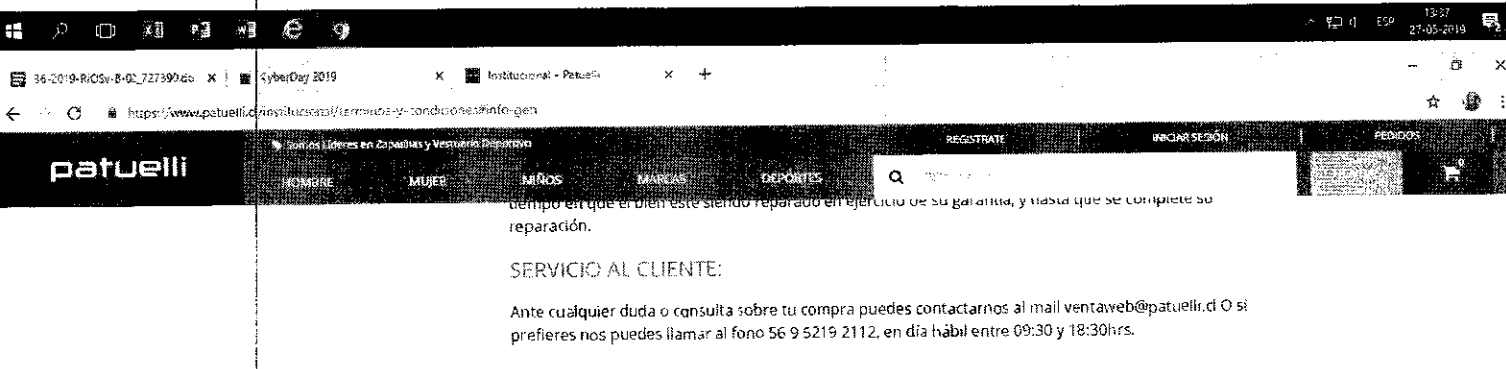
Evento Cyberday:

Ingreso a la página web del proveedor por el sitio oficial del evento:

batuano
f21

Sí	<input checked="" type="checkbox"/>
No	<input type="checkbox"/>

Observaciones: Página con lentitud



2. Identificación del proveedor en la página Web:

Sí	<input checked="" type="checkbox"/>
No	<input type="checkbox"/>

-Correo electrónico.

X

-N° teléfono de contacto nacional.

X

-Domicilio físico y legal ubicado dentro del país.

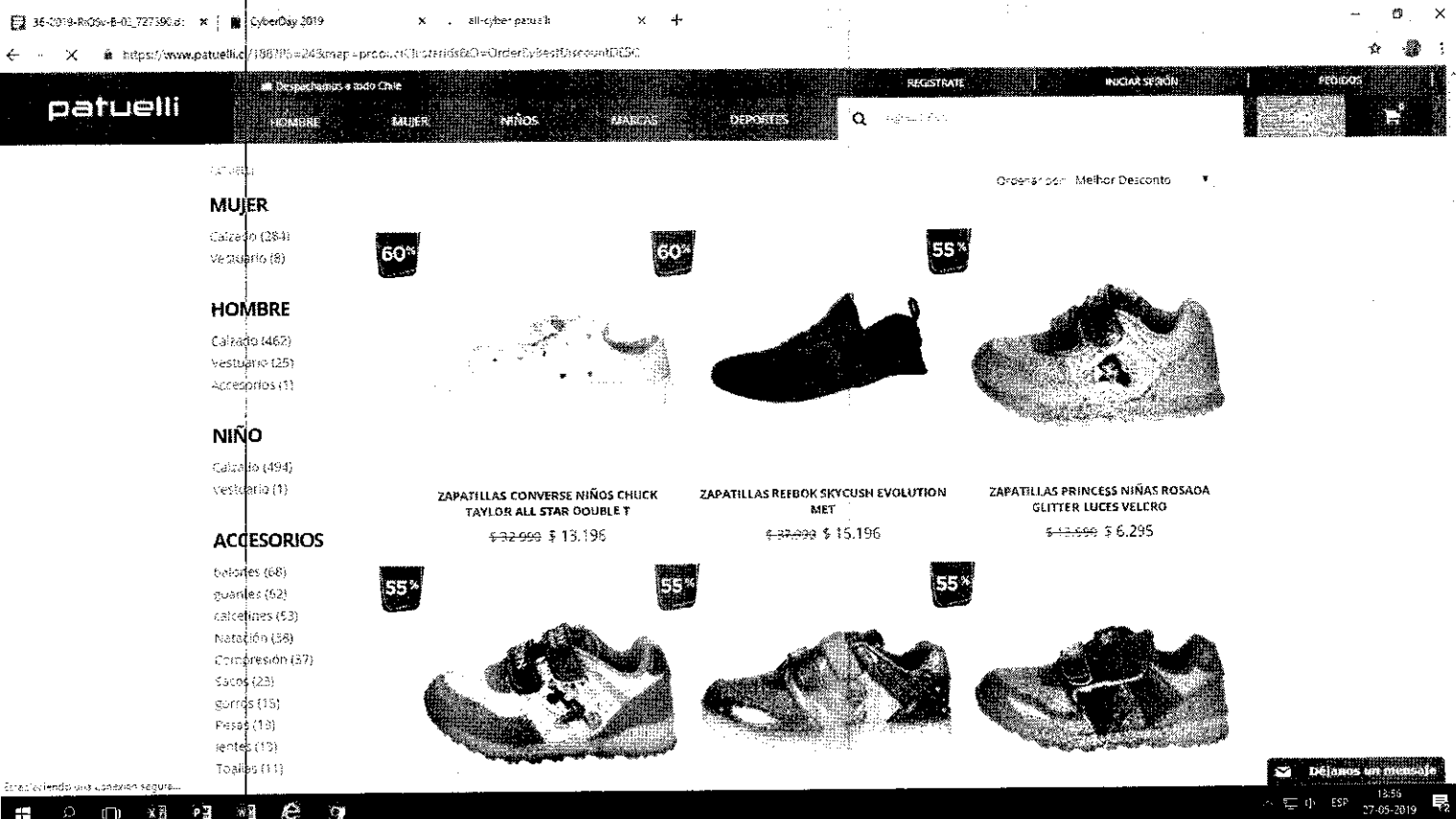
X

Ver el
f22

Observaciones:

Se revisa sección denominada "acerca de nosotros", términos y condiciones, información general y no se observa nombre del representante legal.

Impresión de pantalla ítem N°2



3. Participación del evento e identificación de productos/servicios adheridos al evento:

Sí	No
X	

-Proveedor informa en su sitio web que participa del evento.

Observaciones:

Proveedor se publicita como empresa adherida al evento. Cada producto no entrega información puntual sobre el hecho pero todos poseen logo de descuento describiendo precio normal y precio con el respectivo descuento

venta de f23

Impresión de pantalla ítem N°3

patuelli

REGISTRATE INICIAR SESIÓN PEDIDOS

HOMBRE MUJER NIÑOS MARCAS DEPORTES

CHUCK TAYLOR ALL STAR DOUBLE T
Converse
~~\$ 32.990~~
\$ 13.196

Seleccione una talla

USA	UK	EUR	CM	STOCK
13	2.5	31	19	1

COMPRAR

360°

patuelli

REGISTRATE INICIAR SESIÓN PEDIDOS

HOMBRE MUJER NIÑOS MARCAS DEPORTES

55%

Zapatillas Mickey Mouse Niños Celeste Velcro Luces
Disney
~~\$ 13.990~~
\$ 6.295

Seleccione una talla

USA	UK	EUR	CM	STOCK
-	-	20	-	5
-	-	21	-	4
-	-	22	-	2

COMPRAR

36-2019-RIOSV-B-02.727390-00 x CyberDay 2019 x Balón Fútbol Adidas EPP 2 - 5


https://www.patuelli.com/balon-futbol-adidas-epp-2-5-cc.py-1357-tp

patuelli

REGISTRATE INICIAR SESIÓN PEDIDOS

HOMÍNE MUJER NIÑOS MARCAS DEPORTES

20%



Balón Fútbol Adidas EPP 2 - 5 *est. nuevo f24*

Adidas

~~\$ 9.999~~ \$ 7.992

Stock: 2

0

1

COMPRAR

Dejamos un mensaje

14:04

ESP 27-05-2019

. Stock:
.1

- Proveedor informa unidades disponibles por cada oferta promoción en sitio web del evento.
- Proveedor actualiza unidades disponibles en sitio web del evento, a medida que van agotándose.

Sí	No
x	
	x

Observaciones: Los tres productos revisados informan su stock disponible para venta, no se informa la cantidad de productos ya vendidos.

Impresión de pantalla ítem N°4

36-2019-RIOSV-B-02.727390-00 x CyberDay 2019 x Paleta Ping Pong 7 Estrellas - Pa


https://www.patuelli.com/paleta-ping-pong-7-estrellas/

patuelli

REGISTRATE INICIAR SESIÓN PEDIDOS

HOMÍNE MUJER NIÑOS MARCAS DEPORTES

30%



Paleta Ping Pong 7 Estrellas

Olympus

~~\$ 9.999~~ \$ 6.993

Stock: 10

1

COMPRAR

Dejamos un mensaje

14:11

ESP 27-05-2019

36-2019-RIO5v-B-02_727390... CyberDay 2019 MEDIAS DE FUTBOL MACRON

https://www.patueli.com/medias-de-futbol-macron-blanco-2019

patuelli

REGISTRATE INICIAR SESIÓN PEDIDOS

COMPRE MUJER NIÑOS MARCAS DEPORTES

40%



MEDIAS DE FUTBOL MACRON BLANCO *Van uiles +25*

Macron

~~\$3.990~~ \$ 2.394

Stock: +15

1 **COMPRAR**

Déjanos un mensaje 14:13 27-05-2019

36-2019-RIO5v-B-02_727390... CyberDay 2019 Zapatillas Nike Mujer Running Dart 12 MSL Negro Rosa


https://www.patueli.com/zapatillas_nike_mujer_running_dart_12_msl_negro_rosa

patuelli

REGISTRATE INICIAR SESIÓN PEDIDOS

COMPRE MUJER NIÑOS MARCAS DEPORTES

15%



Zapatillas Nike Mujer Running Dart 12 MSL Negro Rosa

Nike

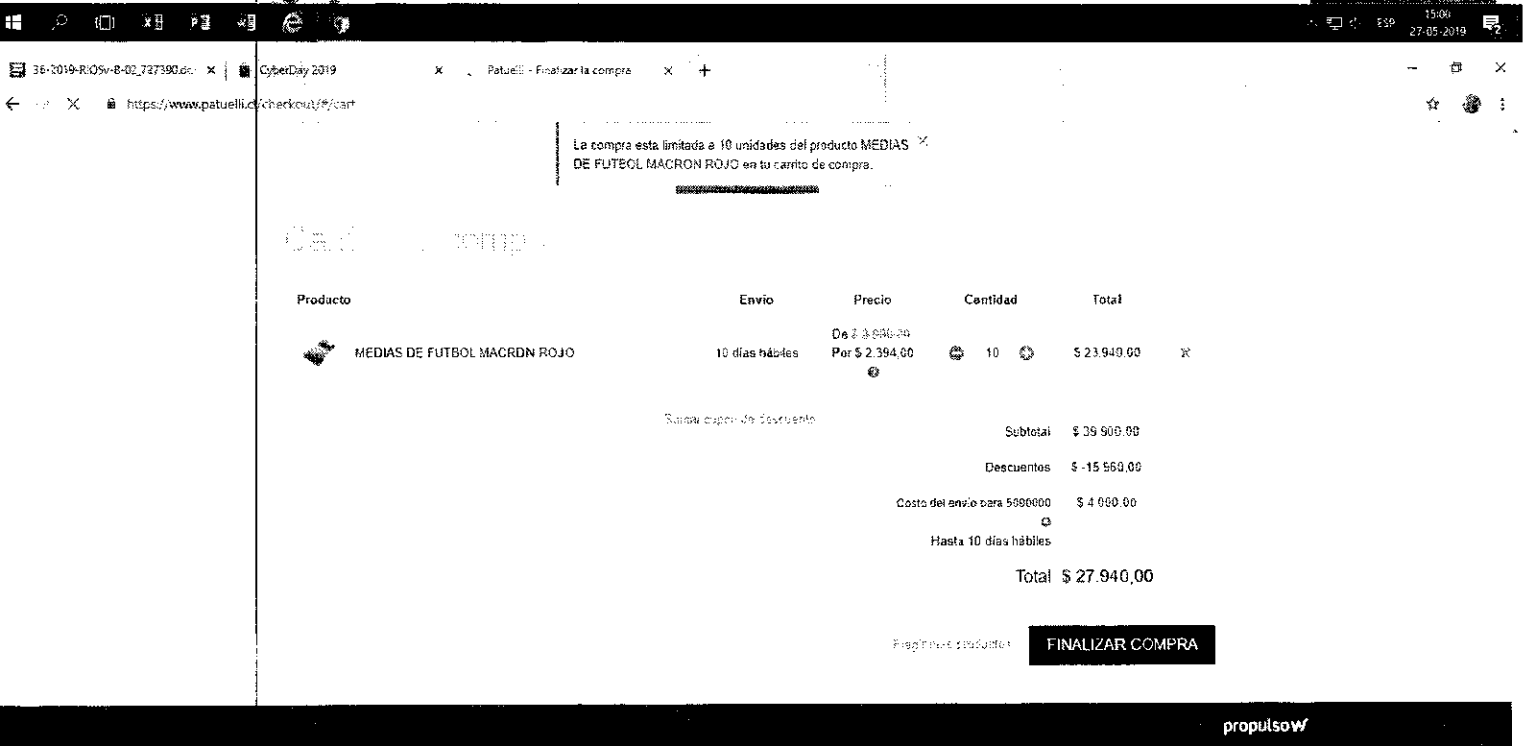
~~\$32.990~~ \$ 28.041

Seleccione una talla

USA	UK	EUR	CM	STOCK
5,5	3	36	22,5	5
6	3,5	36,5	23	4
6,5	4	37,5	23,5	7
7	4,5	38	24	2
7,5	5	38,5	24,5	7
8	5,5	39	25	2
8,5	6	40	25,5	2

COMPRAR

Déjanos un mensaje 14:13 27-05-2019



4.2

- Proveedor declara que la oferta/promoción es "hasta agotar stock", "stock limitado" o alusiones similares.
- Si declara "hasta agotar stock", "stock limitado" o alusiones similares, informa la cantidad de unidades disponibles o dispone alguna forma de conocer dicha disponibilidad.
- Se registran frases como: "prendas sujetas a disponibilidad", "productos sujetos a confirmación de disponibilidad" u otras del mismo tenor.

Sí	No
	X
	X

Observaciones: Se evidencia que proveedor limita la cantidad de unidades a comprar, en el caso de medias de fútbol macron rojo se informa un stock disponible de +15 pero al querer comprar 11 unidades el sistema no lo permite arrojando mensaje que el límite de compras son 10

16-2019-ROSA-8-02_727396.d... CyberDay 2019 Accesorios

https://www.patueli.cl/accesorios

patueli

Home | Idemas en Zapatos y Vestuario Deportivo

REGISTRATE INICIAR SESIÓN PEDIDOS

HOMBRE MUJER NIÑOS MARCAS DEPORTES

30% 30% 30%

vestite f27

CABEZAL BOX ADULTO PROFESIONAL CUERO ROJO \$66.999 \$ 69.993

CABEZAL BOX ADULTO PROFESIONAL CUERO ROJO \$70.999 \$ 55.993

GUANTES BOX ADULTO PROFESIONAL CUERO 10-12-14-16 ONZAS AZUL \$79.999 \$ 55.993

GUANTES BOX ADULTO UNISEX DRAGO ROSADO 8-10-12-14-16 ONZAS \$22.999 \$ 16.093

GUANTES BOX ADULTO UNISEX DRAGO LILA 8-10-12-14-16 ONZAS \$22.999 \$ 16.093

GUANTES BOX ADULTO UNISEX DRAGO AZUL 8-10-12-14-16 ONZAS \$22.999 \$ 16.093

Déjanos un mensaje 14:19 27-05-2019

36-2019-ROSA-8-02_727396.d... CyberDay 2019 Fútbol - Patueli

https://www.patueli.cl/futbol

patueli

Respachemos a todo Chile

REGISTRATE INICIAR SESIÓN PEDIDOS

HOMBRE MUJER NIÑOS MARCAS DEPORTES

Vestuario (10)

NIÑO

Calzado (118)

Vestuario (1)

ACCESORIOS

calcetines (28)

balones (21)

guantes (18)

canchales (4)

gorros (1)

Mesas y Tableros (1)

Compresión (1)

40% 40% 30%

CALCETAS FÚTBOL MITRE BLANCA \$2.999 \$ 1.794

CALCETAS FÚTBOL MITRE NEGRO \$2.999 \$ 1.794

MEDIAS DE FUTBOL MAERON BLANCO \$3.999 \$ 2.394

40% 40% 30%

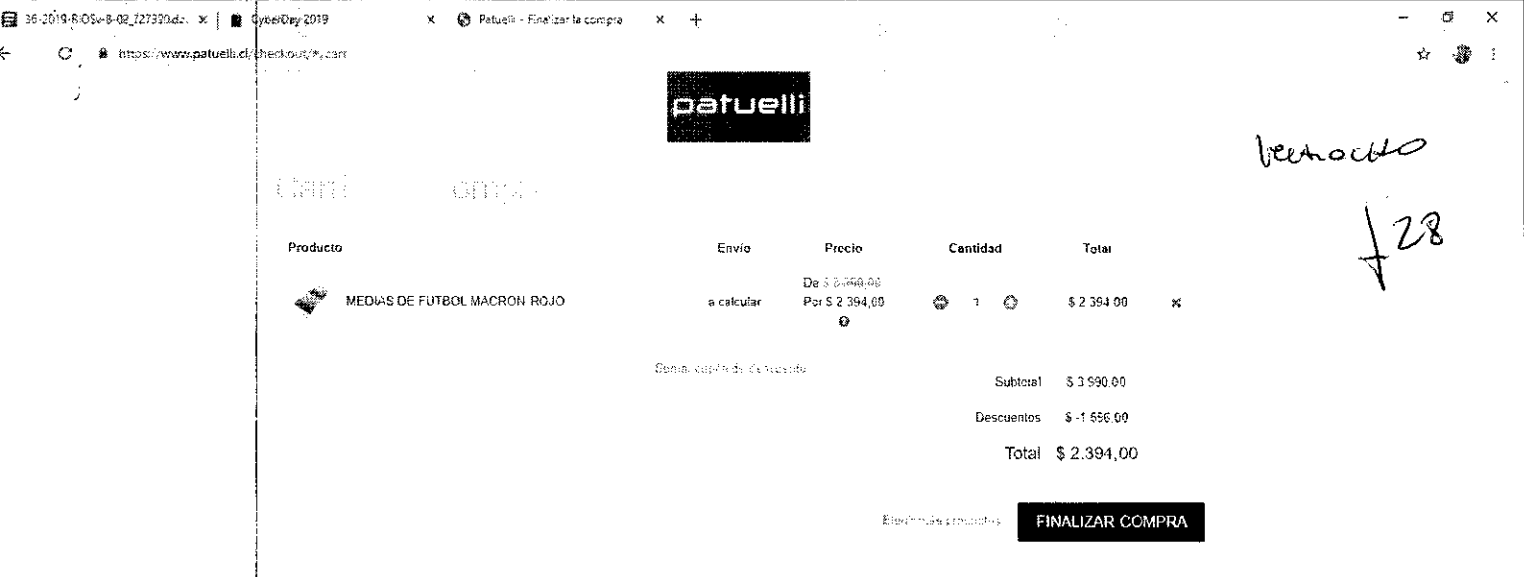
MEDIAS DE FUTBOL MACRON ROJO \$2.999 \$ 2.394

MEDIAS DE FUTBOL MACRON NEGRAS \$2.999 \$ 2.394

SET ARCO BALÓN FÚTBOL MAXI \$22.999 \$ 16.093

15% 15% 20%

Déjanos un mensaje 14:20 27-05-2019



4. Precio:

- Precios de productos o servicios se encuentran publicados en peso chileno.
- Precio final completo (puede estar desagregado o no en distintos cobros, pero cada cobro debe señalar el monto y ser parte del total final).

Sí	No
x	
x	

Observaciones: Los productos revisados en imagen muestreada presentan sus precios en peso chileno. Del mismo modo al generar compra se entrega desglose de cargos todos en peso chileno

Impresión de pantalla ítem N°6

5. Bases de Ofertas y Promociones:

- Existen bases de ofertas en la página Web.
- Existen bases de promociones en la página Web.

Sí	No
	x
	x

Observaciones: No se observa en la página bases de ofertas ni de promociones por lo que no se adjuntan imágenes relacionadas con lo revisado.

Impresión de pantalla ítem N°7

36-2019-R10SV-B-02-727323 da x CyberDay 2019 x Institucional - Patuelli x +

https://www.patuelli.cl/institucional/terminos-y-condiciones/info-pag

patuelli

REGISTRATE INICIAR SESIÓN PEDIDOS

HOMBRE MUJER NIÑOS MARCAS DEPORTES

estado de cuenta.

SI EFECTUÓ PAGO VÍA MERCADO PAGO:

Con tarjeta de crédito se reversa directo a través de la plataforma Mercado Pago, si el pago se realizó con tarjeta de débito, transferencia electrónica y/o servipag, el monto se abona a la cuenta Mercado Pago del cliente y desde ahí se podrá transferir a su cuenta bancaria, para conocer los detalles entra aquí.

*best value
\$29*

GARANTÍA:

Si el producto que compraste no tuviera las características técnicas informadas, te llegó dañado o incompleto, puedes cambiarlo de inmediato. Si presentara fallas o defectos de fabricación dentro de los 3 meses siguientes a la fecha en que fue recibido, puedes optar entre su reparación, cambio por otro producto de igual valor previa confirmación de stock o devolución de la cantidad pagada, siempre que el producto no se hubiera deteriorado por un hecho imputable al consumidor. Puedes entregarlo directamente en cualquier tienda Patuelli de Chile. Si tu producto cuenta con una garantía del fabricante, se aplicará el plazo de esa garantía, si dicho plazo fuera mayor. Todos estos plazos se suspenderán por el tiempo en que el bien esté siendo reparado en ejercicio de su garantía, y hasta que se complete su reparación.

SERVICIO AL CLIENTE:

Ante cualquier duda o consulta sobre tu compra puedes contactarnos al mail ventaweb@patuelli.cl o si prefieres nos puedes llamar al fono 56 9 5219 2112, en día hábil entre 09:30 y 18:30hrs.

SUSCRIBETE A NUESTRO NEWSLETTER

OBTEN UN 15% de descuento en tu próxima compra además de ofertas y promociones

Ingrese su e-mail

Dejanos un mensaje

1447 27-05-2019

Productos con expresiones "garantía" o "garantizado":

- Se publican términos como "garantía" o "garantizado" en algún producto/servicio.
- Señala expresamente en qué consiste la garantía y la forma o modo en que se puede hacer efectiva.

Sí	No
	X
X	

Observaciones: Empresa informa términos y condiciones de garantía.

36-2019-R10SV-B-02-727390 da x CyberDay 2019 x Calcetas Fútbol Mitre Blanca - F x +

https://www.patuelli.cl/calceatas_futbol_mitre_blanca.asp

patuelli

REGISTRATE INICIAR SESIÓN PEDIDOS

HOMBRE MUJER NIÑOS MARCAS DEPORTES

40%

Impresión de pantalla ítem N°8

Calcetas Fútbol Mitre Blanca - L

Mitre

4.2990 \$ 1.794

Stock: +15

Seleccione la talla:

L

1

COMPRAR

Dejanos un mensaje

Mostrar todo

36-2019-R10SV-B-02-727390.docx

1449 27-05-2019

35-2019-RIOSv-8-02_727390... CyberDay 2019 Balón Fútbol Lotto Samba Rojo

https://www.patuelli.cl/balon_futbol_lotto_samba_rojo/

patuelli

HOMBRES MUJER NIÑOS MARCA DEPORTES

REGISTRATE INICIAR SESIÓN PEDIDOS

50%



Balón Fútbol Lotto Samba Rojo - 5

Lotto

\$11.990 \$ 5.995

Stock: 3

5

1

COMPRAR

Dejarnos un mensaje

Mostrar todo

Autk.
f 30

35-2019-RIOSv-8-02_727390... CyberDay 2019 Patuelli - Finalizar la compra

https://www.patuelli.cl/checkout/#/payment

patuelli

Finalizar la compra

Identificación: patu@webpaychileno.cl
Cuenta número: 85792 834

Dirección de envío: **Mapocho, 271, 2 - Valparaíso**
Código Postal: 5140000

Envío: Entrega a domicilio (entre 11 días hábiles - \$4.500)

Elige un nuevo tipo de envío:

Resumen de la compra:

3 Balones Fútbol Lotto Samba Rojo	\$11.990
Envío a domicilio	\$4.500
Subtotal:	\$16.490
Impuesto IVA:	\$1.196,20
Costo de envío:	\$4.500,00
Total:	\$19.186,20

COMPRAR AHORA

PAGO CON TARJETA DE CRÉDITO O DÉBITO

webpay PLUS

transbank

VISA

propulsor

Dejarnos un mensaje

Mostrar todo

35-2019-RIOSv-8-02_727390... CyberDay 2019 Patuelli - Finalizar la compra

https://www.patuelli.cl/checkout/#/payment

patuelli

Finalizar la compra

Identificación: patu@webpaychileno.cl
Cuenta número: 85792 834

Dirección de envío: **Mapocho, 271, 2 - Valparaíso**
Código Postal: 5140000

Envío: Entrega a domicilio (entre 11 días hábiles - \$4.500)

Elige un nuevo tipo de envío:

Resumen de la compra:

3 Balones Fútbol Lotto Samba Rojo	\$11.990
Envío a domicilio	\$4.500
Subtotal:	\$16.490
Impuesto IVA:	\$1.196,20
Costo de envío:	\$4.500,00
Total:	\$19.186,20

COMPRAR AHORA

PAGO CON TARJETA DE CRÉDITO O DÉBITO

webpay PLUS

transbank

VISA

propulsor

Dejarnos un mensaje

Mostrar todo

38-2019-R/OSV-B-02_727390-4... CyberDay 2019 Patuelli - Finalizar la compra

https://www.patuelli.cl/checkout/#payment



Finalizar la compra

Identificación

Nombre completo: **Cyril Lora**
 Fecha de nacimiento: **08/03/2000**

Dirección de envío

avda. 121 21-20 Comuna de Valparaíso - Pina

Código Postal: **7500000** | País: **Chile**

Elige un método de envío

Resumen de la compra

Polera Fútbol Adidas Niños Fútbol \$ 6.993

Subtotal \$ 11.990.00
Descuentos \$ 5.995.00
Costo del envío \$ 4.000.00
Total \$ 9.995.00

COMPRAR AHORA

Ante 1 mes
 731

Pago

webpay.cl

Método Pago

Tarjeta de Crédito

PAGO CON TARJETA DE CRÉDITO O DÉBITO



transbank




propulsow

Déjanos un mensaje

Mostrar todo

38-2019-R/OSV-B-02_727390-4... CyberDay 2019 Polera Adidas Niños Fútbol SQUADRA 13

https://www.patuelli.cl/polera-adidas-nios-futbol-squadra-13-699157/p




Sumos Estilos en Zapatos y Vestuario Deportivos

REGISTRATE | INICIAR SESIÓN | PEDIDOS

HOMBRE | MUJER | NIÑOS | MALEAS | DEPORTES

30%



Polera Adidas Niños Fútbol SQUADRA 13

Adidas

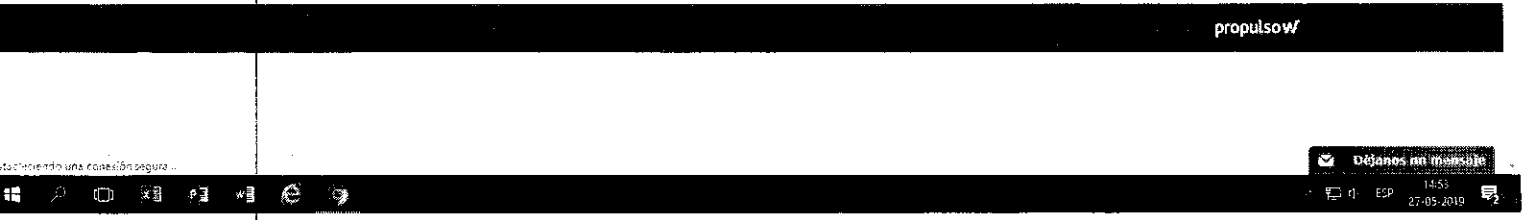
~~\$ 9.990~~ **\$ 6.993**

Seleccione la talla:

S M L XL

1 **COMPRAR**

Déjanos un mensaje



4. Simulación de Compra:

- El precio ofrecido coincide con el que se cobra al final de la compra.
- El sitio envía a una "sala de espera virtual" o hay "filas virtuales" para ingresar o comprar.

Sí	No
x	
	x

Observaciones: Empresa respeta el cobro del precio del producto. Al finalizar el proceso de compra agregan los costos del despacho.

5. Documentos requeridos derivados de la Fiscalización

Nº	Documento solicitado	Se entrega copia parcial o total al fiscalizador	Documento pendiente de entrega

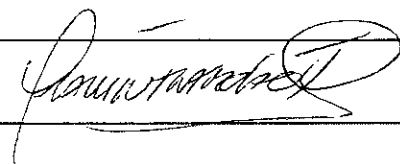
Se otorga el plazo de 10 días hábiles para el envío de los documentos pendientes, para ser ingresado por oficina de partes (los días hábiles corresponden a lunes a viernes excepto feriados) en sobre cerrado. La negativa o demora injustificada en la remisión de los antecedentes requeridos será sancionada con multa que aplicará el juez de policía local correspondiente.

6. Actividades de inspección realizadas

Registro Audiovisual	<input type="checkbox"/>	Control Documental	<input type="checkbox"/>	Captura Fotográfica/Impr. Pantalla	<input checked="" type="checkbox"/>
----------------------	--------------------------	--------------------	--------------------------	------------------------------------	-------------------------------------

7. Nómina de funcionarios participantes (comenzando el listado con el fiscalizador/a encargado/a)

KARIN DANIELA TRAMOLAO TORRES



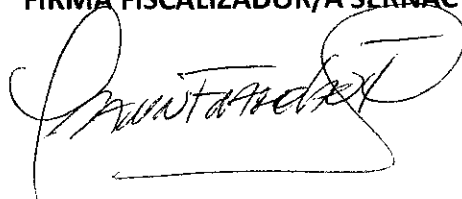
Acta 1 An
| 33

8. Observaciones finales u otros hallazgos

Se observa en los productos revisados que el proveedor no entrega información básica comercial de los productos comercializados, en calzados no se indica material del producto, origen o fabricación, en accesorios de futbol medias, pelotas tampoco se entrega informacion de su material de fabricacion.

9. Firmas del Acta

FIRMA FISCALIZADOR/A SERNAC



10. Otras informaciones dirigidas a los sujetos fiscalizados

Se informa a las personas que han participado en la actividad de fiscalización que:

Dentro de los 5 días siguientes a esta actividad, podrían ser contactados por funcionarios del Servicio a fin de realizar una encuesta relativa a la actividad desarrollada por el fiscalizador.

Los sujetos fiscalizados podrán denunciar conductas abusivas de funcionarios ante el director regional del Servicio que corresponda territorialmente, conforme a las orientaciones que se le han entregado en el documento informativo adjunto.

Comunica inicio Fiscalización sitio Web (Evento Cyberday)

Fiscalización Sernac <fiscalizacion@sernac.cl>

27 de mayo de 2019, 9:09

Para: MBAHAMONDES@patuelli.cl

Cco: Carlos Daniel Jacoby Ceballos <cjacoby@sernac.cl>, Esteban Andrés Díaz Sepúlveda <ediaz@sernac.cl>, Lidia Andrea Parra Novoa <lparra@sernac.cl>

Estimado/a Sr/a. ANTONIO SEGUNDO PATUELLI CEZA, Representante Legal de la empresa: PATUELLI Y COMPANIA LIMITADA / PATUELLI

De nuestra consideración, por medio del presente y en virtud de las facultades concedidas por la Ley N°21.081, que modifica la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, que fortalece la institucionalidad de este Servicio, mediante la incorporación de facultades fiscalizadoras y el aumento de las multas por infracciones en materia de consumo, como asimismo lo dispuesto en el artículo 58 del mismo cuerpo legal, le informamos que procederemos con fecha 27 de Mayo de 2019, a la fiscalización de su sitio web, relacionado al evento "Cyberday" y los respectivos hiper vínculos existentes.

Particularmente, la fiscalización dice relación con el cumplimiento de las disposiciones relativas a: identidad de la empresa, información veraz y oportuna, uso de expresiones "garantía" y "garantizado", disponibilidad y acceso a la información, precios y promociones y ofertas, consagradas respectivamente en los artículos Art. 50 C y 50 D, Art. 3 inciso 1 letra b), Art. 33, Art. 3.1 b) y 28 c), Art. 30 y 32 y Art. 35.

Dicha función será realizada por el/la fiscalizador/a Sr/a. Karin Tramolao Torres a partir de las 10:00 horas.

Junto al presente, se adjunta para su conocimiento, un informativo relativo a los Derechos y Deberes del Fiscalizado. Atentamente,

Subdirección de Fiscalización.

SERNAC

Servicio Nacional del Consumidor

MÁS Y MEJOR

PROTECCIÓN DE TUS DERECHOS

Fiscalización Sernac

fiscalizacion@sernac.cl

 Informativo Derechos y Deberes.pdf

556K

sure 1 caso
135

Comunica inicio Fiscalización sitio Web (Evento Cyberday)

Fiscalización Sernac <fiscalizacion@sernac.cl>
Para: MBAHAMONDES@patuelli.cl

27 de mayo de 2019, 17:17

Estimado/a Sr/a. ANTONIO SEGUNDO PATUELLI CEZA , Representante Legal de la empresa: PATUELLI Y COMPANIA LIMITADA / PATUELLI:


De nuestra consideración, por medio del presente remitimos a usted copia del acta de fiscalización llevada a cabo según información comunicada en correo que antecede.


Atentamente.,

Subdirección de Fiscalización.,

[El texto citado está oculto]

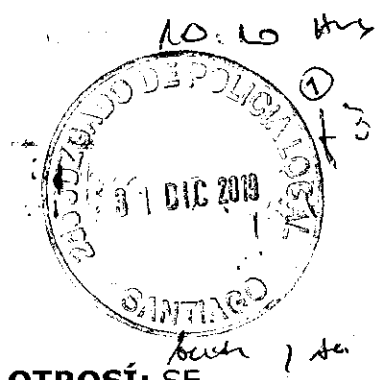
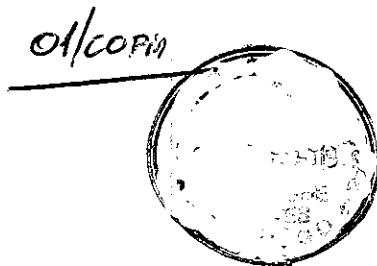
2 archivos adjuntos

 36-2019-RIOSv-B-02_727390.pdf
4618K

 36-2019-RIOSv-B-02_727390.docx
8046K

**Servicio Nacional
del Consumidor**

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo



EN LO PRINCIPAL: DENUNCIA INFRACCIONAL; **EN EL PRIMER OTROSÍ:** SE HACE PARTE; **EN EL SEGUNDO OTROSÍ:** ACREDITA PERSONERÍA; **EN EL TERCER OTROSÍ:** ACOMPAÑA DOCUMENTOS EN FORMA LEGAL; **EN EL CUARTO OTROSÍ:** SOLICITA DESIGNACION QUE INDICA; **EN EL QUINTO OTROSÍ:** PATROCINIO Y PODER.

M. 018194-19

S. J. DE POLICIA LOCAL DE SANTIAGO (2°)

DANIELA AGURTO GEOFFROY, abogada y Directora Regional del Servicio Nacional del Consumidor y en su representación, ambos domiciliados para estos efectos en calle Teatinos N° 333, piso 2, comuna de Santiago, a S.S., respetuosamente digo:

Que, atendido lo dispuesto en el artículo 58 de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en adelante LPC, vengo en interponer denuncia infraccional, en contra de **PATUELLI Y COMPAÑÍA LIMITADA**, sociedad del giro de su denominación, RUT: 77.424.510-3 representada legalmente por don **ANTONIO SEGUNDO PATUELLI CEZA**, ignoro profesión u oficio, cédula nacional de identidad número 5.433.497-4, ambos domiciliados en **Santo Domingo n°979, Oficina 401, comuna de Santiago, Región Metropolitana**, en atención a los antecedentes de hecho y derecho que a continuación expongo:

I. LOS HECHOS.

El Servicio Nacional del Consumidor ("SERNAC"), es el organismo del Estado encargado de velar por la protección de los derechos de los consumidores contemplados en la Ley 19.496 ("LPDC") y en toda normativa que diga relación con el consumidor. En ese sentido, este Servicio desarrolla la función indicada, basándose en el análisis de distintos componentes a través de procesos de vigilancia permanente de los mercados.

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Acta, site
37

De esta manera, en el ejercicio de sus facultades y de la obligación que le impone el inciso primero del artículo 58 de la LPDC al SERNAC de "velar por el cumplimiento de las disposiciones de la presente ley y demás normas que digan relación con el consumidor, difundir los derechos y deberes del consumidor y realizar acciones de información y educación del consumidor", este Servicio, con el objeto de verificar el cumplimiento de las normas sobre información, que el mismo cuerpo legal establece, realizó una fiscalización respecto de lo anunciado por "**PATUELLI Y COMPAÑÍA LIMITADA**" ("**PATUELLI**" o "proveedor denunciado"), en su página web, a saber: <https://www.patueli.cl/>.

En tal contexto, con fecha 27 de mayo de 2019, este Servicio realizó una fiscalización programada a **PATUELLI**, la que se efectuó de manera no presencial, actuando en calidad de fiscalizador, doña **KARIN DANIELA TRAMOLAO TORRES**.

En el momento de la fiscalización se inspeccionó la página web de la denunciada (<https://www.patueli.cl/>), en la que constataron, entre otros, los siguientes hechos¹:

<u>Observaciones:</u>	<i>Se revisa sección denominada "acerca de nosotros", términos y condiciones, información general y no se observa nombre del representante legal.</i>
-----------------------	---

Es a propósito de lo anterior S.S., que, de los hechos constatados por el fiscalizador en el Acta de Fiscalización respectiva, es posible hacer presente lo siguiente:

- Consta que **PAUTELLI**, proveedor denunciado, omite informar su **el nombre de su representante legal en la página web fiscalizada.**

En consecuencia S.S., a la luz de los hechos constatados por el Fiscalizador en el Acta de Fiscalización respectiva, cabe hacer presente que la denunciada no cumple con las normas de información establecidas en la LPDC, lo que en definitiva constituye una clara infracción a la Ley N° 19.496 sobre

¹ Observación indicada por Fiscalizador, respecto del punto n°2 ("2. Identificación del proveedor en la página web"), correspondiente al apartado denominado "Hechos constatados en la relación a las materias fiscalizadas", del Acta de Fiscalización.

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Act 10/04
f 38

Protección de los Derechos de los Consumidores, según se desarrollará en el acápite siguiente.

II. EL DERECHO.

1. **Con respecto a la facultad fiscalizadora del Servicio Nacional del Consumidor.**

a) Normativa aplicable

- **Artículo 57, inciso 2° LPDC:** *El Servicio será una institución fiscalizadora en los términos del decreto ley N° 3.551, de 1981. Asimismo, estará afecto al Sistema de Alta Dirección Pública establecido en la ley N° 19.882 y se someterá al decreto ley N° 1.263, de 1975, sobre Administración Financiera del Estado.*
- **Artículo 58 letra a) LPDC:** *Artículo 58.- El Servicio Nacional del Consumidor deberá velar por el cumplimiento de las disposiciones de la presente ley y demás normas que digan relación con el consumidor, difundir los derechos y deberes del consumidor y realizar acciones de información y educación del consumidor.*
Corresponderán especialmente al Servicio Nacional del Consumidor las siguientes funciones:
 - a) *Fiscalizar el cumplimiento de las disposiciones de la presente ley y de toda la normativa de protección de los derechos de los consumidores.**Durante los procedimientos de fiscalización, los proveedores y sus representantes deberán otorgar todas las facilidades para que estos se lleven a efecto y no podrán negarse a proporcionar la información requerida sobre los aspectos materia de la fiscalización.*
En el ejercicio de la labor fiscalizadora, los funcionarios del Servicio deberán siempre informar al sujeto fiscalizado de la materia específica objeto de la fiscalización y de la normativa pertinente, y dejar copia

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Jude, Chile
↓ 39

íntegra de las actas levantadas, realizando las diligencias estrictamente indispensables y proporcionales al objeto de la fiscalización. Los sujetos fiscalizados podrán denunciar conductas abusivas de funcionarios ante el director regional del Servicio que corresponda territorialmente.

Los funcionarios del Servicio estarán facultados, en el cumplimiento de sus labores inspectivas, para ingresar a inmuebles en que se desarrollen actividades objeto de fiscalización, tomar registros del sitio o bienes fiscalizados, levantar actas y dejar testimonio en ellas de quienes se encontraren en el lugar de la fiscalización y, en general, proceder a la ejecución de cualquier otra medida tendiente a hacer constar el estado y circunstancias de las actividades fiscalizadas. Cuando se trate de fiscalización de sitios web, los proveedores estarán obligados a facilitar los antecedentes relativos a éste que sean solicitados por el respectivo funcionario del Servicio, los que deberán ser entregados en formato digital.

Para el cumplimiento de lo dispuesto en el párrafo anterior, los funcionarios del Servicio podrán solicitar, previa autorización del juez de policía local correspondiente al local objeto de la fiscalización, el auxilio de la fuerza pública, cuando exista oposición a la fiscalización debidamente certificada por el fiscalizador.

Sin perjuicio de lo señalado en el párrafo anterior, la negativa injustificada a dar cumplimiento a los requerimientos durante las acciones de fiscalización será castigada con multa de hasta 750 unidades tributarias mensuales. La procedencia de la justificación de la negativa será calificada por el Servicio.

Cuando con ocasión de una fiscalización el Servicio constate, respecto de una micro o pequeña empresa en los términos del inciso segundo del artículo segundo de la ley N° 20.416 que no haya sido sancionada por la misma infracción en los últimos doce meses, una infracción legal o reglamentaria en que no concurra alguna de las circunstancias agravantes previstas en el artículo 24, podrá conceder un plazo de hasta diez días hábiles para dar cumplimiento a las normas respectivas, lo que deberá ser acreditado ante el Servicio.

El Servicio desarrollará sus actividades de fiscalización en conformidad a un plan que elaborará anualmente, en el que priorizará aquellas

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Chauve
f 40

áreas que involucren un mayor nivel de riesgo para los derechos de los consumidores. Las directrices generales de dicho plan serán públicas.

- **Artículo 59 bis LPDC:** El personal del Servicio habilitado como fiscalizador tendrá el carácter de **ministro de fe** respecto de los hechos constitutivos de infracciones que consignen en el cumplimiento de sus funciones y que consten en el acta de fiscalización. **Los hechos establecidos por dicho ministro de fe constituirán presunción legal en cualquiera de los procedimientos contemplados en el párrafo 2° del Título IV de esta ley.**²

b) Facultad Fiscalizadora del Servicio Nacional del Consumidor.

La función de fiscalización, o función fiscalizadora, corresponde a una de las potestades sustantivas más relevantes de la Administración Pública, encontrándose típicamente asociada a las potestades de control de los Administrados en su dimensión activa³.

Esta tiene como propósito dar cumplimiento a unas de las máximas Constitucionales establecidas para el Estado: Por medio de ella el Estado busca velar por el efectivo cumplimiento de la regulación, en su generalidad.

Atendido lo anterior, nuestro legislador estableció, a través de lo prescrito en el art. 57 de la LPDC, que el SERNAC, en su calidad de servicio público descentralizado, con personalidad jurídica y patrimonio propio, sujeto a la supervigilancia del Presidente de la República a través del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, será una **institución fiscalizadora** en los términos del Decreto Ley N° 3551, de 1981.

En tal contexto, el art. 58 de la LPDC, junto con indicar en su inciso primero el deber general que le corresponde al Servicio de velar por el cumplimiento de sus disposiciones y demás normas que digan relación con el

² El subrayado y destacado es nuestro.

³ Cordero Vega, Luis. (2015). Lecciones de Derecho Administrativo. Legal Publishing Chile. Santiago. p. 465

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Creación
1 mes
24/11

consumidor, establece en su literal a) lo siguiente: Corresponderá especialmente a este organismo **fiscalizar el cumplimiento** de las disposiciones de la Ley N° 19.496 y de toda normativa de protección de los derechos de los consumidores.

Con tal propósito, la LPDC, dispone en el artículo precitado de un conjunto de facultades, correspondiente estas específicamente a aquellas designadas en los literales:

d) citar a declarar a los representantes legales, administradores, asesores y dependientes de las entidades sometidas a la fiscalización, así como a toda persona que haya tenido participación o conocimiento respecto de algún hecho que se estime necesario;

i) realizar análisis de productos que se ofrezcan en el mercado, en relación a su composición, contenido neto y otras características; y

m) solicitar la entrega de cualquier documento, libro o antecedente necesario para la fiscalización.; entre otras.

En el cumplimiento de sus funciones, de acuerdo con lo indicado en el artículo 59 bis de la LPDC, el personal del Servicio habilitado como fiscalizador, tendrá el **carácter de ministro de fe** respecto de los hechos constitutivos de las infracciones que consignen y que consten en el acta de fiscalización, en tanto que los hechos establecidos por este constituirán presunción legal en procedimientos judiciales.

En definitiva S.S., las normas referidas en los párrafos precedentes, **habilitan a este Servicio para realizar aquellas tareas que sean necesarias para la comprobación o constatación de situaciones de hecho que revistan características de infracciones a la Ley N°19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores y las demás normas que protegen a los consumidores.**

Ante tal escenario cabe tener presente S.S., en calidad de elemento central del ejercicio de la facultad fiscalizadora, el dinamismo de los sectores económicos vigilados por el SERNAC, por lo cual, el Plan Anual de Fiscalización del año 2019 estará conformado por actividades de fiscalización programada y fiscalizaciones no programadas. Esta última, considera la realización de actividades de fiscalización que apunten a verificar posibles vulneraciones a los derechos de los consumidores en atención a las distintos requerimientos y

6

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

cuante, dor
f42

alertas que el Servicio pueda identificar durante el año 2019, así como información proveniente de otros organismos del Estado, como ocurre en el caso sub júdice.

2. **Con respecto a las normas infringidas en atención a los hechos constatados en la fiscalización.**

a) **Infracción a lo dispuesto en el artículo 3° inciso primero letra b) en relación al artículo 1° N° 3, ambos de la Ley N° 19.496.**

Artículo 3° inciso 1° letra b) LPC: *"Son derechos y deberes básicos del consumidor: (...)*

b) El derecho a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos, y el deber de informarse responsablemente de ellos;"

Como bien en sabido S.S., la Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, junto con la correspondiente normativa complementaria que tiene como propósito proteger los derechos de los consumidores, surge en un contexto donde entre consumidores y proveedores existe una importante diferencia aparejada por una asimetría en la información existente entre las partes negociales, su diferente poder de negociación, y la posibilidad de representación de sus intereses, entre otros.

Estas asimetrías en la relación de consumo, motivan a que el legislador disponga de normas de rango legal y de orden público, con el objeto de reestablecer el equilibrio entre las partes.

Es precisamente, en virtud de lo anterior que, refiriéndonos al deber de información, la Ley sitúa de cargo del proveedor la responsabilidad de proporcionarla antes y en el acto de suscripción de un contrato determinada información que, conforme prescribe el legislador, se estima relevante para permitir que la toma de decisión por parte del consumidor sea informada y, en definitiva, voluntaria; lo que además dice relación con el deber de

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

cuando 1 fn
43

profesionalidad, que se enmarca en la necesidad de dar certeza y seguridad jurídica en el tráfico comercial.

Es así que, en atención a la asimetría en la información existente entre las partes, **el consumidor debe ser informado respecto de la identificación del proveedor electrónico, ello con el fin de que estos, ante cualquier eventualidad, puedan ejercer libre y voluntariamente sus derechos de conformidad a la ley.**

El citado artículo 3º, inciso primero, letra b) de la LPDC, tiene como fundamento el respeto a la libertad de decisión del consumidor en las relaciones de consumo, que no es más que el respeto a uno de los principios básicos del derecho privado, como lo es el *principio de la autonomía de la voluntad*: En definitiva, sólo se puede tomar una decisión libre estando en conocimiento de **las condiciones de contratación y otras características relevantes** del bien o servicio que se ofrece.

Así lo ha sostenido la doctrina más autorizada en esta materia. En efecto, para el profesor Marcelo Barrientos:

"El derecho a la información del consumidor en la actualidad presupone una obligación precontractual legal del proveedor de dar a conocer las características del bien, producto o servicio que constituye el objeto del contrato que pretende celebrar. Surge la obligación de informarse para informar mejor a los consumidores. Mejor informados, los consumidores podrán elegir mejor, lo que en clave de la ley del consumidor aparece como un deber para estos últimos."⁴

En igual sentido, la profesora Francisca Barrientos, quien señala, a propósito de los deberes de información y transparencia, lo siguiente:

"El suministro de deberes de información constituye una de las principales técnicas de protección en favor de los consumidores que, como lo ha señalado Íñigo de la Maza, permite que el consumidor sea más libre en la elección de los bienes y servicios."

⁴ Barrientos Zamorano, Marcelo, "Artículo 3º letra B) Derecho a información veraz y oportuna", en: Íñigo de la Maza Gazmuri y Carlos Pizarro Wilson (edits.) La protección de los derechos de los consumidores, Santiago de Chile, Editorial Thomson Reuters, p.97.

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Credito y cuotas

f44

*En este sentido, el consumidor puede ser visto como el sujeto que no sabe, pero necesita saber para contratar*⁵.

Este derecho debe relacionarse necesariamente con lo dispuesto en el artículo 1° N° 3 del mismo cuerpo legal, el que señala, en lo pertinente, lo siguiente:

Artículo 1° N° 3 LPC: *La presente ley tiene por objeto normar las relaciones entre proveedores y consumidores, establecer las infracciones en perjuicio del consumidor y señalar el procedimiento aplicable en estas materias.*

Para los efectos de esta ley se entenderá por: (...)

*3. Información Básica Comercial: los datos, instructivos, antecedentes o indicaciones **que el proveedor debe suministrar obligatoriamente al público consumidor, en cumplimiento de una norma jurídica.***⁶

La norma jurídica que impone la obligación de informar la identificación del proveedor se encuentra entre las disposiciones de la misma ley N° 19496, en especial en el artículo 50 D del mencionado cuerpo normativo, según se desarrollará en párrafos posteriores.

En el caso de marras, resulta imperioso tener en consideración que nos encontramos ante una fiscalización realizada a la página web de la denunciada durante el evento denominado "Cyberday", en el ámbito del comercio electrónico.

En este tipo de prácticas comerciales -grandes eventos organizados con un fin meramente comercial- resulta necesario que los consumidores cuenten con el máximo de información sobre las condiciones generales y específicas de contratación.

En tal sentido, con el propósito de permitir el efectivo ejercicio de los derechos que a los consumidores asisten en materia de consumo, **resulta especial importante que en aquellos sitios en los cuales el proveedor hace ofrecimiento de sus productos o servicios, se informe su**

⁵ Barrientos Camus, Francisca, en "Lecciones de derecho del consumidor.", Santiago de Chile, Editorial Leal Publishing Chile, 2019, pg. 51.

⁶ El destacado y subrayado es nuestro.

**Servicio Nacional
del Consumidor**

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Cuenta 1 a/mo

45

identificación, en especial teniendo en consideración el auge del uso de los mercados electrónico.

Lo anterior, según prescribe la LPDC, es información que debe ser entregada de manera oportuna, visible y con posibilidad de almacenamiento, permitiendo con ello al consumidor, como parte débil de la relación de consumo, obtener el acceso de aquello que, en los hechos, no tiene simple acceso (en vista de la asimetría existente entre las partes), a saber: La información permita identificar proveedor ante cualquier eventualidad jurídica; información que, en definitiva, permita su efectiva individualización para todos los efectos legales, comprendiéndose especial y necesariamente dentro de esta los datos de individualización del **representante legal del proveedor.**

Aquella asimetría respecto de la cual nuestra LPDC surge, ha sido reconocida como parte del origen de esta normativa protectora por el Excelentísimo Tribunal Constitucional en causa rol N° 980-2007:

*"NOVENO: Que el denominado Derecho de Protección al Consumidor constituye una moderna rama del Derecho Privado, **de clara impronta social**, cuyo objeto es regular las relaciones jurídicas de consumo, entendidas por tales las que se anudan entre proveedores profesionales de bienes o servicios y los consumidores finales de tales satisfactores. Dicha normativa se funda en la constatación de las **desigualdades o asimetrías** presentes en la relación de consumo entre una y otra parte, principalmente traducidas en su diferente nivel de información sobre los bienes o servicios a contratar, en su dispar capacidad negocial y en **las distintas dificultades que enfrentan al momento de hacer efectivos sus respectivos derechos**, por ello es que el legislador, en este ámbito de regulación, se ha orientado por un predicamento tuitivo de los intereses de la parte más débil o desfavorecida de la relación jurídica, vale decir, el consumidor, lo que imprime **a esta normativa un marcado sello protector o tutelar, y de allí la denominación que ha recibido como disciplina jurídica.**"⁷*

⁷ Excelentísimo Tribunal Constitucional, 13 de mayo de 2008, Rol: 980-2007, "Requerimiento de inaplicabilidad por inconstitucionalidad presentado por Universal Agencia de Turismo Limitada, respecto del artículo 43 de Ley 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores, en causa Rol N° 4898-2007, de la Corte de Apelaciones de Santiago."

**Servicio Nacional
del Consumidor**

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Creche 7 ser
f 46

De la misma forma nuestra Excelentísima Corte Suprema ha señalado lo siguiente:

"PRIMERO: Que la legislación introducida por la Ley de Protección a los Derechos de los Consumidores N° 19.496 y sus modificaciones posteriores, especialmente la Ley 19.955, de 2004, ha supuesto **la moderación de ciertos principios recogidos en los Códigos Civil y Comercial, respecto de los actos y convenciones sujetos a la ley, tanto en lo referido a la formación del consentimiento, la libertad contractual -en su dimensión libertad de contratar por parte del proveedor como de la libre determinación del contenido de lo que las partes acuerden- como de los bienes jurídicos protegidos, que superan la mera protección de la libertad e igualdad de los contratantes, y también de las consecuencias que trae aparejado para el incumplidor una determinada infracción contractual(...)**

(...)SEGUNDO: Que lo anterior tiene importancia, puesto que **para resolver las controversias suscitadas en relaciones reguladas por la Ley 19.496 debe atenderse a la peculiaridad de sus principios (...)**⁸

En este sentido S.S la parte denunciada al omitir la entrega a los consumidores de información relativa a su **Representante Legal**, está acrecentando las dificultades que estos enfrentan al momento de **hacer efectivos sus derechos, infringiendo en consecuencia el derecho a una información veraz y oportuna, información que además constituye información básica Comercial, toda vez que son datos que el proveedor debe suministra por mandato expreso del artículo 50 D de la ley N° 19.496.**

b) Infracción a lo dispuesto en el artículo 50 D de la ley N° 19.496, en relación a lo dispuesto en el artículo 254 del Código de Procedimiento Civil.

⁸ Corte Suprema, 24 de abril de 2013, Rol Ingreso a Corte N° 12355-2011.

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

creante y siete

647

Es del caso mencionar S.S, que el artículo 254 del Código de Procedimiento Civil ("CPC") establece los requisitos que debe contener toda demanda, a saber:

"Art. 254: La demanda debe contener:

- 1°. La designación del tribunal ante quien se entabla;
- 2°. El nombre, domicilio y profesión u oficio del demandante y de las personas que lo representen, y la naturaleza de la representación;
- 3°. El nombre, domicilio y profesión u oficio del demandado.**
- 4°. La exposición clara de los hechos y fundamentos de derecho en que se apoya; y
- 5°. La enunciación precisa y clara, consignada en la conclusión de las peticiones que se sometan al fallo del tribunal."⁹

Acorde a lo anterior, el artículo 50 C de LPDC señala expresamente, en su inciso penúltimo, lo siguiente:

"Para los efectos previstos en esta ley, se presume que representa al proveedor la persona que ejerce habitualmente funciones de dirección o administración por cuenta o representación del proveedor a que se refiere el artículo 50 D."

Es decir, la norma citada precedente, debe necesariamente relacionarse con lo dispuesto en el artículo 50 D del mismo cuerpo normativo, el que dispone:

"En aquellos casos en los que en virtud de esta ley se interponga demanda en contra de una persona jurídica, **su notificación se efectuará al representante legal de esta** o bien al jefe del local donde se compró el producto o se prestó el servicio (...)"¹⁰

Añadiendo:

"(...) Será obligación de todos los proveedores exhibir en un lugar visible del local la individualización completa de quien cumpla la función de jefe del local, indicándose al menos el nombre completo y su domicilio (...)"

⁹ El destacado es nuestro.

¹⁰ El destacado es nuestro.

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Aranda, 1, 11/12

f 49

o se presta un servicio en un lugar físico, resulta igualmente necesario que, en aquellos casos en que el comercio se realiza mediante una plataforma electrónica -tienda virtual-, se deben publicar los mismos datos del proveedor. Pues, en tal sentido, y como señala un viejo aforismo jurídico "**donde existe la misma razón debe existir la misma disposición.**"

En conclusión, y en relación al caso que nos convoca, **la omisión de esta información por parte del proveedor, además, de incumplir los deberes generales de información, dificulta la interposición de eventuales demandas por parte de los consumidores**, por lo que, en definitiva, les resultará más difícil hacer efectivos sus derechos.

No debemos olvidar S.S. que **nos encontramos ante una oferta**, es decir, una situación excepcional consistente en una práctica comercial en que se ofrecen bienes a precios rebajados durante un periodo de tiempo determinado, en consecuencia, **se hace necesario que los consumidores reciban el máximo de información disponible por parte de los proveedores, de ahí que el artículo 35° de la LPDC disponga que en toda promoción u oferta el proveedor debe informar las bases de la misma**, la que debe contener **necesariamente los datos para la individualización del proveedor y hacer efectivos sus derechos**, principalmente el establecido en el inciso tercero del mencionado artículo 35°, consistente en la acción para exigir el cumplimiento forzado de la oferta.

El deber que pesa sobre los proveedores, respecto de informar los datos de singularización de su Representante Legal, junto con los antecedentes que permitan su correcta individualización, ha sido informado y puesto a disposición por parte de esta repartición pública en su página web, tanto para conocimiento de los consumidores, como de los proveedores en su generalidad. Ello, a través de la Circular Interpretativa sobre "Buenas Prácticas en el Comercio Electrónico", de fecha 21 de marzo de 2019, donde, a propósito de los términos y condiciones, y la información básica comercial que debe ser dispuesta por los proveedores para los consumidores, se informa lo siguiente:

"Por lo tanto, si estos términos y condiciones tienen como efecto principal la regulación del uso del sitio y, se entenderán formar parte de todos los actos y contratos que se ejecutan o celebran mediante los sistemas de oferta y comercialización para con los consumidores, no

pueden menos que, estar disponibles en idioma español y publicados en el mismo sitio web, debiendo contener, a lo menos:

- ***La identificación del proveedor electrónico, identificación en cuanto a si corresponde a persona natural o jurídica, en caso de ser ésta última, rol único tributario e identificación de sus representantes legales.***
- *Una dirección de correo electrónico, número telefónico nacional y domicilio físico y legal dentro del país, para atender los requerimientos de los consumidores.*
- *Derechos del usuario.*
- *Obligaciones del proveedor.*
- *Medios de pago que se podrá utilizar en el sitio.*
- *Política del proveedor electrónico en relación al derecho de retracto.*
- *Política del proveedor electrónico en relación a la garantía.*
- *Políticas del proveedor electrónico en cuanto a protección de datos personales. Condiciones y sistemas de despacho y entrega disponibles en el sitio.*
- *Los demás contenidos que cada proveedor electrónico estime pertinentes de informar al consumidor."*

En este sentido, resulta del todo relevante en este punto S.S., hacer mención, además, a lo señalado por el Código de Buenas Prácticas para el Comercio Electrónico, elaborado por la Cámara de Comercio de Santiago - organizador del evento Cyberday-el que, en lo atinente, señala lo siguiente:

"La página web del proveedor electrónico deberá contener, en un lugar visible y de fácil acceso, los términos y condiciones para su uso.

Los términos y condiciones para el uso del sitio se aplicarán, y se entenderán formar parte, de todos los actos y contratos que se ejecutan o celebran mediante los sistemas de oferta y comercialización, comprendidos en el mismo sitio web en que ellos aparezcan publicados, entre sus usuarios y el proveedor electrónico, de conformidad a las leyes chilenas y según los estándares generalmente aceptados por el comercio electrónico.

**Servicio Nacional
del Consumidor**

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Comu 100

f 51

Los términos y condiciones para el uso del sitio deberán contener:

a. La identificación del proveedor electrónico y de sus representantes. (el destacado es nuestro).

Así las cosas, no cabe duda S.S que el proveedor denunciado ha incumplido con lo prescrito en la LPDC, a propósito de los deberes de información que el legislador impuso para el proveedor, esto al no informar en su sitio web uno de los elementos esenciales que permiten una correcta individualización e identificación de su calidad de parte contractual u, en su caso, oferente, específicamente en el caso lo siguiente: **La individualización de su representante legal.**

III. COMPETENCIA DEL JUZGADO 2° DE POLICÍA LOCAL DE SANTIAGO PARA CONOCER DE ESTA MATERIA.

La Ley de Protección a los Derechos de los Consumidores, en su artículo 50 A establece que:

"Los jueces de policía local conocerán de todas las acciones que emanan de esta ley, siendo competente aquel que corresponda a la comuna en que se hubiera celebrado el contrato respectivo, se hubiere cometido la infracción o dado inicio a su ejecución, a elección del actor..."

Atendiendo a la calidad de denunciante en estos autos, corresponde a este actor elegir el Tribunal competente para conocer de dichas infracciones, y dado que éstas nacen en la casa matriz de la denunciada como parte del criterio organizacional general y funcional y de la política institucional de la misma, donde se toman las decisiones y directrices sobre publicidad, ubicada en **Santo Domingo n°979, Oficina 401, comuna de Santiago, Región Metropolitana**, y considerando que la primera infracción registrada por este servicio ocurrió el día **27 de mayo de 2019**, es que S.S es competente para conocer de este asunto.

IV. NATURALEZA DE LAS NORMAS INFRINGIDAS.

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

limp to dar
f 52

Es del todo necesario señalar que las normas de Protección de los Derechos de los Consumidores, son de responsabilidad objetiva, es decir, no requieren de dolo ni de culpa en la conducta del infractor. En otras palabras, solo basta el hecho constitutivo de ella, como ocurre en los casos de infracciones a la Ley de Tránsito, para que se configure y por consiguiente S.S. condene.

Así lo ha señalado la Ilustrísima Corte de Apelaciones de Santiago, a saber:

"TERCERO: *Que, consecuencialmente, **siendo la acción infraccional de orden público el legislador ha establecido la responsabilidad objetiva en virtud de la cual basta acreditar la infracción, como también la falta de la debida correspondencia entre lo que se ofrece que se origina y lo que efectivamente recibe como contraprestación, para aplicar las sanciones que la ley numerada contempla**".*¹²

La responsabilidad que la ley pone de cargo de los proveedores respecto a la información que éstos deben proporcionar a los consumidores antes y en el acto mismo en que se perfecciona la relación de consumo, es fruto de la posición profesional de los proveedores y se enmarca en la necesidad de certeza y seguridad jurídica que debe existir.

V. DE LA SANCIÓN

Finalmente S.S., la sanción a las normas infringidas por la denunciada se encuentra establecida en el artículo 24 de la Ley N° 19.496, el que señala lo siguiente:

*"Las infracciones a lo dispuesto en esta ley serán sancionadas con multa de hasta **300 unidades tributarias mensuales**, si no tuvieren señalada una sanción diferente.*

La publicidad falsa o engañosa difundida por medios de comunicación social, en relación a cualquiera de los elementos indicados en el artículo

¹² Ilustrísima Corte de Apelaciones de Santiago, Causa Rol N° 1031-2014, en sentencia de fecha 17 de noviembre de 2014.

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Acuerdo 1 de
153

28, *hará incurrir al infractor en una multa de hasta 1.500 unidades tributarias mensuales. En caso de que incida en las cualidades de productos o servicios que afecten la salud o la seguridad de la población o el medio ambiente, hará incurrir al anunciante infractor en una multa de hasta 2.250 unidades tributarias mensuales.*

Para la determinación del monto de las multas señaladas en esta ley, el tribunal correspondiente deberá aplicar las reglas señaladas en los incisos siguientes, sin perjuicio de las reglas especiales establecidas para determinadas infracciones”.

Continúa el artículo 24 de la LPDC expresando lo siguiente:

“El Servicio o tribunal, según corresponda, deberá ponderar racionalmente cada una de las atenuantes y agravantes a fin de que se aplique al caso concreto una multa proporcional a la intensidad de la afectación provocada en los derechos del consumidor.

*Efectuada dicha ponderación y para establecer el monto de la multa, se considerarán prudencialmente los siguientes criterios: **la gravedad de la conducta**, los parámetros objetivos que definan el deber de profesionalidad del proveedor, **el grado de asimetría de información existente entre el infractor y la víctima**; el beneficio económico obtenido con motivo de la infracción, en caso de que lo hubiere; la duración de la conducta y la capacidad económica del infractor.*

Cuando la circunstancia contemplada en la letra a) del inciso cuarto consista en la reparación efectiva del daño causado al consumidor antes de dictarse la resolución o sentencia que imponga sanción, se considerará como una atenuante calificada para efectos de la imposición de la multa que corresponda.

La resolución o sentencia, según corresponda, señalará los fundamentos que sirvan de base para la determinación de la multa”.

En virtud de la norma legal antes citada, y teniendo en consideración la de la gravedad de la conducta, el deber de profesionalidad que pesa sobre el proveedor, y el grado de asimetría de información existente entre **“PATUELLI Y COMPAÑÍA LIMITADA”** y los consumidores, es que esta parte viene en solicitar a S.S. se condene a la denunciada, por cada una de las infracciones

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

circun, 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 50, 51, 52, 53, 54

cometidas, aplicando respecto a cada una de ellas, el máximo de las multas que a continuación se indican.

Norma infringida	Multa
Artículo 3° inciso 1° letra b) LPC	300 UTM
Artículo 50 D	300 UTM

S.S., las normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores contenidas en la ley que rige la materia de autos, son una herramienta de trascendental importancia para la transparencia del mercado, elemento consustancial a una economía con las características de la que actualmente nos rige; de ahí la importancia que la ley atribuye a la labor de los tribunales de justicia, encargados de sancionar conductas como la señalada en la presente denuncia. En la especie, el único que puede poner remedio a la situación que ha dado origen a la presente causa, restableciendo el equilibrio jurídico dañado, mediante la sanción de la conducta de la empresa denunciada, es V.S.

POR TANTO, en mérito de lo expuesto, y en virtud de lo dispuesto en los artículos 58 incisos 1° y 2° letra a), 3 inciso 1° letra b) Y 50 D todos de la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, y demás disposiciones legales que resulten pertinentes,

RUEGO A S.S.: Se sirva tener por interpuesta denuncia infraccional en contra de **PATUELLI Y COMPAÑÍA LIMITADA**, representada legalmente por don **ANTONIO SEGUNDO PATUELLI CEZA**, ambos ya individualizados, por infringir la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, acogerla en todas sus partes, condenando a la denunciada al máximo de las multas contempladas en la Ley N° 19.496, o a la multa que V.S. establezca en mérito del proceso y la gravedad de los hechos denunciados, con expresa condena en costas.

PRIMER OTROSÍ: En virtud de lo dispuesto en el artículo 58 de la Ley N° 19.496 y de los hechos que fundan la presente denuncia, solicito a US., tenga a bien tenerme como parte en la presente causa, para todos los efectos legales y procesales pertinentes.

SEGUNDO OTROSÍ: Ruego a US. tener por acompañada copia simple de mandato judicial, otorgado mediante escritura pública ante don René Benavente

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Lucas *Ignacio*
Del Villar

Cash, Notario Titular de la Cuadragésima Quinta Notaría de Santiago, bajo número de repertorio 13042-2019, de fecha 02 de abril de 2019, que me permite asumir la representación judicial del Sernac, con citación.

Asimismo, ruego a V.S. se sirva tener por acompañada copia simple del Decreto N° 90 del 23 de abril de 2018, en el cual consta la personaría del Director Nacional, don Lucas Ignacio Del Villar Montt, para representar al Servicio Nacional del Consumidor, copia simple de Resolución Exenta RA N° 405/483/2018, de fecha 20 de agosto de 2018, en la que consta mi nombramiento como Directora Regional Metropolitana, copia simple de Resolución Exenta RA N° 405/693/2018, de fecha 14 de noviembre de 2018, en la que consta la prórroga del cargo de la Directora Regional, 405/759/2018, de fecha 5 de diciembre de 2018, donde consta nombramiento como Directora Regional Metropolitana hasta el 31 de diciembre de 2018; Resolución Exenta RA N° 405/17/2019, donde consta prórroga de la Contrata del cargo de la Directora Regional desde el 01 de enero de 2019 al 31 de diciembre de 2019, y resolución Exenta N° 405/334/2019, de fecha 22 de mayo de 2019, mediante el cual se me encomiendan funciones directivas, todos con citación.

TERCER OTROSÍ: Ruego a US., sirva tener por acompañados los siguientes documentos:

1. Acta de fiscalización no presencial a la página web de la denunciada, **PATUELLI Y COMPAÑÍA LIMITADA** de fecha 27 de mayo de 2019, con citación.
2. Correo electrónico enviado con fecha 27 de mayo de 2019, a las 9:09 hrs, mediante el cual este Servicio informa a la denunciada acerca de la fiscalización que realizará a su página web durante el "Cyberday", con citación.
3. Correo electrónico enviado por este Servicio con fecha 27 de mayo de 2019, a las 17:17 hrs, mediante el cual se remite el acta de fiscalización al proveedor denunciado, con citación.

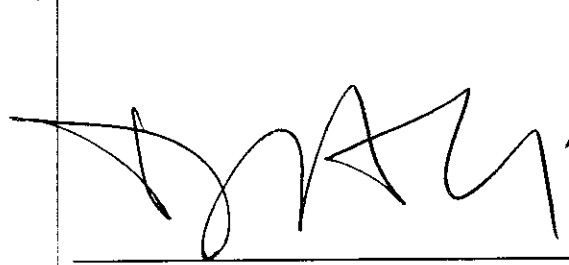
CUARTO OTROSÍ: Solicito a S.S. que, atendido a lo dispuesto en los incisos 1° y 3° del artículo 8° de la Ley N° 18.287, se sirva designar receptor ad hoc del tribunal para que proceda a practicar todas las notificaciones que se requieran en la presente causa.

**Servicio Nacional
del Consumidor**

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

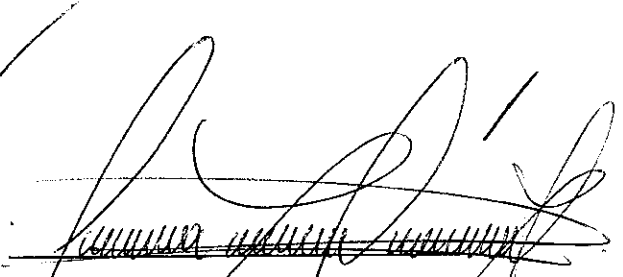
Cuentos 1 de 156

QUINTO OTROSÍ: Ruego a S.S. tener presente que, en mi calidad de abogada habilitada para el ejercicio de la profesión, asumo personalmente el patrocinio y poder de la presente causa. Asimismo, designo abogados patrocinantes y confiero poder, con idénticas facultades de las que estoy investida, a los abogados habilitados para el ejercicio de la profesión, doña **NICOLE PEREIRA CARO**, don **DIEGO SAAVEDRA ARRIAGADA**, y don **CLAUDIO TORRES URZÚA** y al Habilitado en Derecho don **ANDRÉS ABARCA SEPÚLVEDA**, todos de mismo domicilio, con quienes podré actuar, conjunta o separadamente en la presente causa y que firman conmigo al pie de este escrito, en señal de aceptación.



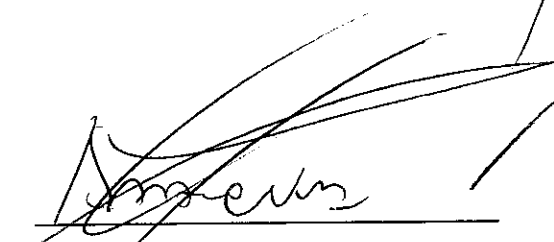
DANIELA AGURTO GEOFFROY

10.075.971-3



NICOLE PEREIRA CARO

17.107.884-9



DIEGO SAAVEDRA ARRIAGADA

16.659.670-K



CLAUDIO TORRES URZÚA

18.019.712-5



ANDRÉS ABARCA SEPÚLVEDA

14.144.257-0

*Santiago, 31 de Diciembre de 2019.
Autorizo poder -
J. Aguirre*

ACREDITO CALIDAD DE ABOGADO
Y AUTORIZO EL PODER.


31 DIC 2019

Santiago, de de 20

ci. m. h. } sus
ST

Santiago, 3 de ENERO de 2020

A LO PRINCIPAL: Téngase por interpuesta querrela infraccional en contra de Patuelli y Cia. Ltda. . Notifíquese en virtud de lo dispuesto en el art. 8° de la ley 18.287, bajo apercibimiento de lo dispuesto en el inc. 4° del art. 9° del mismo cuerpo legal, a costa del solicitante. Vengan las partes a la celebración del comparendo de conciliación de contestación y prueba a la audiencia del día 30 de enero del año en curso a las 11:00 hrs., con todos sus medios de prueba y bajo apercibimiento legal. Téngase presente. Designase como receptor ad-hoc a la funcionaria del tribunal doña Karen Pastene Barros. **AL PRIMER OTROSI:** Téngase presente. **AL SEGUNDO OTROSI:** Téngase por acompañado, con citación. **AL TERCER OTROSI:** Reitérese en su oportunidad legal. **AL CUARTO OTROSI:** Estese a lo resuelto en lo principal. . **AL QUINTO OTROSI:** Téngase presente. Notifíquese por carta certificada.

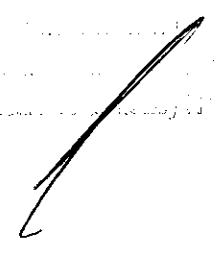


JUEZ TITULAR

SECRETARIA ABOGADO



emitido, 14/01/2020.
Cada día a las 10:00 hrs.
F. de A. Aguirre
C. de A. Aguirre
C. de A. Aguirre
C. de A. Aguirre



KP

1043 Hs sin
Copia
Quem local
58



**SUSPENSIÓN POR FALTA DE EMPLAZAMIENTO Y SE FIJE NUEVO DIA Y
HORA PARA SU CELEBRACIÓN**

S.J. DE POLICIA LOCAL DE SANTIAGO (2°)

CAMILA UNDA ALISTE, abogada, en representación del Servicio Nacional del Consumidor, en autos **RoI N° 18194-KPB-2019** caratulados **"SERNAC CON PATUELLI Y COMPAÑÍA LIMITADA."** por infracción a la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, a US. Respetuosamente digo:

Que, no constando que la parte denunciada ha sido notificada de la denuncia de autos, vengo en solicitar a US. se sirva a ordenar la suspensión de la audiencia de conciliación, contestación y prueba decretada para el día **30 de enero del 2020, a las 11:00 horas**, en razón de la falta de emplazamiento de la parte denunciada y se fije nuevo día y hora para su celebración.

POR TANTO,

RUEGO A US.: Se sirva acceder a lo solicitado y suspender la audiencia fijada para el día **30 de enero del 2020, a las 11:00 horas** por falta de emplazamiento, fijándose nuevo día y hora para su celebración.

A handwritten signature in cursive script that reads "Camila Unda Aliste".

Ciudad y mes
159

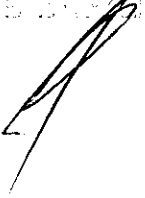
Santiago, 29 de enero de 2020

Como se pide, suspéndase la audiencia de comparendo decretada en autos y vengan las partes para su celebración el día 12 de marzo del año 2020 a las 10:00 hrs., con todos sus medios de prueba y bajo apercibimiento legal. Notifíquese por carta certificada.


JUEZ

~~SECRETARIA ABOGADO~~

Santiago, 9/02/2020
En el día fecho se envió notificación a las
partes. Aguto.
Cada de fecho por el día
de de
.....



01 COPIA

**Servicio Nacional
del Consumidor**
Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Señal.
fbo

**SUSPENSIÓN POR FALTA DE EMPLAZAMIENTO Y SE FIJE NUEVO DIA Y
HORA PARA SU CELEBRACIÓN.**

S.J. DE POLICIA LOCAL DE SANTIAGO (2°)



NICOLE PEREIRA CARO, abogada, en representación del Servicio Nacional del Consumidor, en autos **Roll N° 18194-KPB-2019** caratulados **"SERNAC CON PATUELLI Y COMPAÑIA LIMITADA"**, por infracción a la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, a US. Respetuosamente digo:

Que, no constando que la parte denunciada ha sido notificada de la denuncia de autos, vengo en solicitar a US. se sirva a ordenar la suspensión de la audiencia de conciliación, contestación y prueba decretada para el día 12 de marzo del 2020, a las 10:00 horas, en razón de la falta de emplazamiento de la parte denunciada y se fije nuevo día y hora para su celebración.

POR TANTO,

RUEGO A US.: Se sirva acceder a lo solicitado y suspender la audiencia fijada para el día 12 de marzo de 2020 por falta de emplazamiento, fijándose nuevo día y hora para su celebración.

A large, stylized handwritten signature in black ink, appearing to read "Nicole Pereira Caro".

Santiago, 5 de marzo de 2020

Fecha 1mo
f61

Como se pide, suspéndase la audiencia de comparendo decretada en autos y vengan las partes para su celebración el día 7 de abril del año 2020 a las 10:00 hrs., con todos sus medios de prueba y bajo apercibimiento legal. Notifíquese por carta certificada.

SECRETARIA ABOGADO

JUEZ

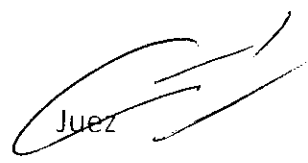
NOTADO

SANTIAGO, 06/03/2020
Con esta fecha se envió notificación a las partes de Aguero.
de la de fojas remitidas
al domicilio de de conformidad
con lo dispuesto en el artículo 18 de la Ley N° 18.287

Sexta, día
162

Santiago, 20 de abril del año 2020

Visto lo dispuesto en la ley 21.226, suspéndase la audiencia decretada en autos y vengan las partes para su celebración el día 30 de junio del año en curso a las 10:00 hrs., bajo apercibimiento legal. Notifíquese por carta certificada.

Juez 

Secretaria abogado 

NOTA

SANTIAGO, 20/04/2020.
Con esta fecha se envió notificación a las partes de Agusto
de la de fojas remitidas al domicilio de de conformidad con lo dispuesto en el artículo 18 de la Ley N° 18.287





Fojas: *sesenta y tres* / 63

Santiago, 24 de junio del año 2020

Visto lo dispuesto en la ley 21.226, suspéndase la audiencia decretada en autos y vengan las partes para su celebración el día 9 de octubre del año en curso a las 11:00 hrs, bajo apercibimiento legal. Notifíquese por carta certificada.

Secretaria abogado

Juez

SANTIAGO, *14/07/2020*
Con esta fecha se envió notificación a las partes de *Agusto*
de la de fojas remitidas al domicilio de de conformidad con lo dispuesto en el artículo 18 de la Ley N° 18.287



Santiago, 19 de agosto del año 2020

Suspéndase la audiencia decretada en autos y vengan las partes para su celebración el día 17 de noviembre del año en curso a las 10:00 hrs., bajo apercibimiento legal. Notifíquese por carta certificada.

Secretaria abogado

Juez titular

SANTIAGO, 25/08/2020
Con esta fecha se envió notificación a las partes de Agusto
de la de fojas remitidos
con de conformidad
con el artículo 13 del Código de Procedimiento Civil.

67/
Presenta,
C.M.C.

En Santiago, a 21 de septiembre del año 2020

Siendo las 10:40 hrs., me constituí en Santo Domingo 919 of. 401 y procedí a buscar a Antonio Patuelli Ceza en su calidad de representante legal de Patuelli y compañía Ltda., persona que no fue habida.


Karen Pastene Barros
RECEPTOR AD HOC

En Santiago, a 22 de septiembre del año 2020

Siendo las 14:45 hrs., me constituí en Santo Domingo 919 of. 401 y procedí a buscar a Antonio Patuelli Ceza en su calidad de representante legal de Patuelli y compañía Ltda., persona que no fue habida.


Karen Pastene Barros
RECEPTOR AD HOC

En Santiago, a 23 de septiembre del año 2020

Siendo las 11:00 hrs., me constituí en Santo Domingo 919 of. 401 y procedí a buscar a Antonio Patuelli Ceza en su calidad de representante legal de Patuelli y compañía Ltda., persona que no fue habida. Consultado con el conserje del lugar, informó que la empresa funcionaba en ese domicilio, pero producto de la contingencia de salud se encontraban con teletrabajo, razón por la cual se notificó por cedula de la acción deducida en autos, dejando copia íntegra de la denuncia infraccional de fs. 36 y siguientes, resolución de fs. 57, 59, 61, 62, 63 y 64. Se deja bajolla puerta.

Dchos: \$45000 (cuarenta y cinco mil pesos)

979

Karen Pastene Barros
RECEPTOR AD HOC

24/09/2020
Patuelli / Aquino

S/COPIA Sesenta y seis / 66



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía, Fomento y Turismo

DELEGA PODER

S. J. DE POLICÍA LOCAL DE Santiago (2°)

DIEGO SAAVEDRA ARRIAGADA, abogado, en representación del Servicio Nacional del Consumidor, en autos rol N° **18194-2019** caratulados "**SERNAC con PATUELLI Y COMPAÑÍA LIMITADA**", por infracción a la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores; a SS., respetuosamente digo:

Que vengo en delegar poder en estos autos al abogado habilitado para el ejercicio de la profesión, don **VICENTE ARMANDO AVILÉS BARROS**, cédula de identidad N° **17.407.068-7**, de mí mismo domicilio, a quien delego poder con las mismas facultades que me fueron conferidas en estos autos, con quien podré actuar conjunta, separada e indistintamente, quien firma en señal de aceptación.

POR TANTO, en virtud de lo expuesto,

SOLICITO A S.S., tenerlo presente para todos los efectos legales.

[Handwritten signature]
16.609.670-k

[Handwritten signature]
17.407.068-7

SANTIAGO, 6 de 10 de 20 20
AUTORIZO PODER

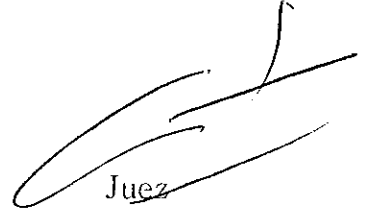
sesoria y sesoria / 67

Santiago, 6 de octubre de 2020.

Téngase presente



Secretaria Abogado



Juez

S. Marrocho / 68

La presente copia de escritura pública es testimonio fiel de su original, que se encuentra inserto en el protocolo que he tenido a la vista, correspondiente a la notaría VALERIA RONCHERA , de fecha 11-01-2017, repertorio 278, y que corresponde a MANDATO.

Certifico que al margen de la matriz de la escritura que da cuenta esta copia, a esta fecha, no hay nota alguna que revoque o deje sin efecto, tanto el mandato como poderes, y/o la delegación de estos. A la vez certifico que no hay nota alguna que revoque, rescilie o deje sin efecto, el acto que da cuenta la presente copia.

A. E. Roman


Andres Eugenio Villarroel Roman
Archivero Suplente

Firmado electrónicamente con fecha 6 de junio de 2019 en Santiago.

Documento emitido con Firma Electrónica Avanzada.- Ley N° 19.799 - Auto acordado de la Excm. Corte Suprema de Chile, con fecha 10 de Octubre de 2006.-
VERIFIQUE EN www.ajs.cl ingresando el código : CV_L391AD-A107476



VALERIA RONCHERA FLORES
Notario Público 10ª Notaría de Santiago
Agustinas 1235 -2º piso-
Teléfonos (56-2) 8650420 y 421-422-423
SANTIAGO

OCHOCIENTOS CUARENTA Y CUATRO 844



Continúa / 69

Repertorio N° 278-2017

O.T. 118700

Rcs.



Documento emitido con Firma Electrónica Avanzada.- Ley N° 19.799 - Auto acordado de la Excmo. Corte Suprema de Chile, con fecha 10 de Octubre de 2006.-
VERIFIQUE EN www.ajs.cl ingresando el código: CV_L391AD-A107476

ARCHIVO JUDICIAL SANTIAGO

MANDATO JUDICIAL

PATUELLI Y COMPAÑÍA LIMITADA

A

IVAN ALBERTO PINI GIUSSIANO Y OTROS

COPIA CERTIFICADA

En Santiago de Chile, a once de enero del año dos mil diecisiete, ante mí, VALERIA RONCHERA FLORES, abogado, Notario Público Titular a cargo de la Décima Notaría de Santiago, con oficio en calle Agustinas mil doscientos treinta y cinco, segundo piso, comparece: Don **ANTONIO SEGUNDO PATUELLI CEZA**, chileno, casado, comerciante, cédula de identidad número cinco millones cuatrocientos treinta y tres mil cuatrocientos noventa y siete guion cuatro, **en representación de Patuelli y Compañía Limitada**, sociedad del giro compra y venta de bienes y productos, rol único tributario número setenta y siete millones cuatrocientos veinticuatro mil quinientos diez guion tres, ambos domiciliados en calle Santo Domingo número novecientos setenta y nueve, oficina cuatrocientos uno, comuna y ciudad de Santiago; el compareciente mayor de edad, quien acredita su identidad con la cédula mencionada y expone: Que el compareciente viene en otorgar mandato judicial a don GUILLERMO IGNACIO GONZALEZ ROBINSON, chileno, abogado, casado, cédula nacional de identidad número ocho millones novecientos sesenta

Setenta / 70

VALERIA RONCHERA FLORES
Notario Público 10ª Notaría de Santiago
Agustinas 1235 -2º piso-
Teléfonos (56-2) 8650420 y 421-422-423
SANTIAGO

mil quinientos ochenta y cuatro guión nueve; don IVAN ALBERTO PINI GIUSSIANO, chileno, abogado, divorciado, cédula nacional de identidad número seis millones novecientos veinticuatro mil ciento veintiocho guión k; don JUAN ELIAS ABARCA FUENTES, chileno, abogado, soltero, cédula nacional de identidad número quince millones trescientos cuarenta y ocho mil novecientos setenta y dos guión seis; don NICOLAS IGNACIO RIVERA GALLEGOS, chileno, abogado, soltero, cédula nacional de identidad número diecisiete millones doscientos treinta y tres mil cuatrocientos uno guión seis; y doña CARMINA ASUNCIÓN VASQUEZ MEJIAS, chilena, abogada, casada, cédula nacional de identidad número diecisiete millones doscientos sesenta y cinco mil setecientos veintisiete guión tres, todos domiciliados en calle Doctor Sótero del Río número quinientos ocho, oficina setecientos veintitrés, comuna de Santiago Centro, Santiago, a fin que, actuando indistintamente, representen a **PATUELLI Y COMPAÑÍA LIMITADA** ante cualquier Tribunal chileno, con la especial limitación de no poder contestar demandas nuevas ni ser emplazados, sin previa notificación del mandante, pudiendo los mandatarios al efecto ejercer todos y cada uno de los derechos que le confiere la ley al mandante. Se delegan en los mandatarios las facultades del inciso primero del artículo séptimo del Código de Procedimiento Civil, y las del inciso segundo, a saber, desistirse en primera instancia de la acción deducida, aceptar la demanda contraria, absolver posiciones, renunciar los recursos o los términos legales, transigir, comprometer, otorgar a los árbitros facultades de arbitadores, aprobar convenios y percibir. En el desempeño del mandato, los mandatarios podrán representar al mandante en todos los juicios, requerimientos, gestiones judiciales, medidas prejudiciales precautorias o medidas precautorias en que sea parte o tenga interés, actualmente o lo tuviera en el futuro, ante cualquier Tribunal de la República de Chile, ya

COPIA CERTIFICADA



Documento emitido con Firma Electrónica Avanzada.- Ley N° 19.799 - Auto acordado de la Excm. Corte Suprema de Chile, con fecha 10 de Octubre de 2006.
VERIFIQUE EN www.ajs.cl ingresando el código: CV_L391AD-A107476

Santiago
VALERIA RONCHERA FLORES
10° NOTARIA
SANTIAGO-CHILE

VALERIA RONCHERA FLORES
Notario Público 10° Notaría de Santiago
Agustinas 1235 -2° piso-
Teléfonos (56-2) 8650420 y 421-422-423
SANTIAGO

sea de carácter Civil, Laboral, de Compromiso, Administrativo o Penal, y en general ante un tribunal de cualquier naturaleza, así intervenga el mandante como demandante principal o reconvencional, demandado principal o reconvencional, tercerista coadyuvante, independiente o excluyente, imputado de responsabilidad penal o administrativa, querellante, querellado, víctima o a cualquier otro título o en cualquiera otra forma. Asimismo los mandatarios podrán intervenir, con amplias facultades y en representación del mandante ante el Ministerio Público y la Defensoría Penal Pública. El mandato está conferido hasta la completa ejecución de la sentencia, pudiendo los mandatarios, si así lo estimasen necesario, nombrar abogados patrocinantes y apoderados con todas las facultades que por este instrumento se les confieren, pudiendo delegar este poder en todo o parte y reasumirlo cuando lo estimen pertinente.

personería de don Antonio Segundo Patuelli Ceza para representar "PATUELLI Y COMPAÑÍA LIMITADA" consta de escritura pública de constitución de sociedad otorgada con fecha cinco de abril del año dos mil dieciséis en la notaría de Macul- Santiago de don Juan Facuse Heresi, que no inserta por ser conocida de la notario que autoriza.- En comprobante y previa lectura firma el compareciente. Se da copia. Doy fe.

ARCHIVO JUDICIAL SANTIAGO

COPIA CERTIFICADA



Documento emitido con Firma Electrónica Avanzada. - Ley N° 19.799 - Auto acordado de la Excmo. Corte Suprema de Chile, con fecha 10 de Octubre de 2006.
VERIFIQUE EN www.ais.cl ingresando el código :CV_L391AD-A107476

ANTONIO SEGUNDO PATUELLI CEZA

C.I. N° *5.433.493-4*

en representación de Patuelli y Compañía Limitada

REPERTORIO N°
278-2017

VALERIA RONCHERA FLORES

NOTARIO PÚBLICO TITULAR DE LA DÉCIMA NOTARÍA DE SANTIAGO



APROBADO

Por Lpinto UAF fecha 11:15 , 06/06/2019

OLC

Setentrados / 72

En lo principal: Contesta la denuncia infraccional; **primer otrosí:** acredita personería; **segundo otrosí,** patrocinio y poder.



S.J.L Juzgado de Policía Local de Santiago (2°)

Carmina Vásquez Mejías, RUT N°17.265.727-3, chilena, divorciada, abogada, en representación convencional de la denunciada **Patuelli y Compañía Limitada** (en adelante "**Patuelli**"), ambos domiciliados para esos efectos en calle Sótero del Río N°508, oficina 723, comuna de Santiago, en autos sobre denuncia infraccional a la Ley del Consumidor, Rol **M-018194-19** a S.S. respetuosamente digo:

Por este acto, contesto la denuncia infraccional en representación de Patuelli, presentada con fecha 31 de Diciembre de 2019 por parte del Servicio Nacional del Consumidor (en adelante "**SERNAC**"), solicitando que, al tenor de los hechos que se expondrán en esta presentación, se absuelva a mi representada de las infracciones denunciadas por dicho servicio.

Esta parte viene en negar el sustento fáctico de la denuncia en cuanto a la omisión del representante legal en la página www.patuelli.cl el día 27 de mayo de 2019, ya que en información general aparece claramente determinado el representante legal e incluso se señala su personería, así contrario a lo que señala el SERNAC se puede ver claramente individualizado el representante legal, rut y personería.

INFORMACIÓN GENERAL:

Las transacciones que se efectúen a través del sitio de Patuelli y Compañía Limitada se sujetan a los presentes Términos y Condiciones, así como a la Legislación chilena vigente, en particular a la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

El presente documento se considerará parte integrante de aquellos actos y contratos que se efectúen a través del sitio patuelli.cl entre los usuarios de éste y Patuelli y Compañía Limitada, Rut N° 77.424.510-3.

Es requisito para comprar en Patuelli y Compañía Limitada la aceptación de los términos y condiciones de ventas descritos a continuación. Cualquier persona que realice una transacción en el sitio patuelli.cl, conoce y acepta todas y cada una de las condiciones descritas a continuación.

REPRESENTANTE LEGAL:

PATUELLI Y CIA LTDA.

Antonio Patuelli Ceza

RUT: 5.433.497-4

La personería de don ANTONIO PATUELLI CEZA para representar a "PATUELLI Y CIA LTDA", consta en la escritura pública de fecha 05 de abril 2000, otorgada ante el Notario de Santiago, don JUAN FACUSE HERESI.

Es preciso señalar a mayor abundamiento que el presente procedimiento Fiscalizador y la solicitud de condena a mi representada, contraviene el principio denominado "*non bis in ídem*", en virtud del cual, le está vedado sancionar dos veces por un mismo hecho. Lo anterior se verifica toda vez que en el proceso de fiscalización del SERNAC está solicitando una multa de 600 UTM, por el mismo hecho, que es la supuesta falta de no señalar al representante legal. Como bien señala el Artículo 24 de la ley 19.496: ***Las infracciones a lo dispuesto en esta ley serán sancionadas con multa de hasta 300 unidades tributarias mensuales, si no tuvieran señalada una sanción diferente.*** Por lo tanto la solicitud que se condene a mi representada por 600 UTM, es contraria a la ley y vulneratoria ya que por un mismo hecho se quiere sancionar a la empresa 2 veces, vulnerando de esta forma el principio de Non Bis In Idem.

Por lo tanto, es menester realizar las siguientes precisiones:

Schmidt / 74

I. **No es efectivo que se infrinja el art. 3 inc. Primero letra b) en relación al artículo 1° n°3, de la ley 19.496.**

La normativa señalada se refiere al derecho y deber del consumidor de tener una información oportuna y veraz, sobre los bienes y servicios ofrecidos, todo lo que se establece claramente en la página web.

Los consumidores pueden ver claramente el representante legal y se encuentran con toda la información necesaria para hacer valer sus derechos, con letra grande y clara, individualizando, además, dónde se encuentra su personería, lo que hace que el cliente tenga una información oportuna y veraz de lo que quiere comprar y pagar y cómo y a quién denunciar o demandar. Esto se establece en la página web, al menos hace 6 años ya que mi representado participa oficialmente del CYBERDAY y es obligación para realizarlo cumplir con las exigencias de la Cámara de Comercio de Santiago, quienes lo certifican.

Siguiendo con esta línea existe por tanto plena libertad de parte de los consumidores de adquirir o no el bien, ya que cada producto tiene sus características y precio a la vista, sin que exista ocultamiento o asimetría de información alguna por parte de la empresa, tanto es así que ningún consumidor ha reclamado que se le haya coartado su libertad o que no haya podido manifestar su voluntad libre o que haya un desconocimiento o desinformación del representante legal.

II. **No es efectivo que exista contravención en lo dispuesto en el artículo 50 D de la ley 19.496, en relación a lo dispuesto en el artículo 254 del Código de Procedimiento Civil.**

Respecto a la supuesta infracción de que el proveedor “no exhibiría en un lugar visible del local la individualización completa de quien cumpla la función de jefe de local”, no puede entenderse incumplido dicho artículo, ya que en cada tienda y local físico se

Seltonico / 75

encuentran determinados tanto el representante legal como el jefe de local. Esta norma fue creada de esta forma para favorecer a los compradores para demandar a quienes hicieran las veces de representante, lo que no puede hacerse exigible a mantener en la página web el nombre del representante legal, ya que esta obligación es fiscalizada también en terreno y no sería solo el representante legal quien se debe individualizar, si no cada jefe de local de tienda. Como bien lo señala la contraparte en este caso no existe un jefe de local, por lo que sería absurdo exigir esta información en la página y menos multamos por la exorbitante suma de 300 UTM por esta situación que no es exigible a mi representado, es más como ya señalamos en cada una de los locales de mi representado se indica claramente el representante legal y jefe de local, cumpliendo cabalmente por lo dispuesto en esta normativa.

A mayor abundamiento y como ya indicamos anteriormente, en la página web se muestra claramente quién es el representante legal, nombre, rut y personería, por lo que jamás se ha infringido dicha normativa. Hay que recalcar además que ningún consumidor señaló estar afectado o que sus derechos se hayan visto afectados, porque supuestamente no existiera esta información, porque como ya hemos señalado, si se encontraba dicha información, tal como lo exige la ley. No se comprobó que hubiera menoscabo alguno para los consumidores, ya que no existe demandas de los consumidores por esto, por lo que no existiría perjuicio, puesto como ya señalamos si se encontraba dicha información.

III. Improcedencia del cúmulo de sanciones solicitadas.

Sin perjuicio de lo expuesto en los acápites anteriores que llevan a desechar el denuncia, ya sea por razones procesales y de fondo, en subsidio a ello, no cabe sancionar a mi representada por el cumulo de infracciones denunciadas.

En efecto, cabe considerar que en materia de aplicación de sanciones por infracción a la Ley 19.496, lo que importa el ejercicio de una potestad sancionatoria estatal, reflejo del ius puniendi, cobran aplicación los principios que rigen la actividad

sancionatoria del Estado, entre ellos, los principios de legalidad, tipicidad y proporcionalidad, entre otros, tal como lo destaca el profesor Alejandro Vergara Blanco. Al efecto, este autor señala que: "El ius puniendi del Estado, ya sea en su manifestación penal o administrativa, dada la evidente naturaleza común, en su ejercicio debe respetar los mismos principios de legalidad y tipicidad, y sus derivados (culpabilidad y non bis in idem). En otras palabras, aunque exista una dualidad de sistemas represivos del Estado, en ambos casos, por su unidad material, aunque el procedimiento sea distinto, se han de respetar estos principios de fondo: es el mismo ius puniendi del Estado. Entonces, los principios conocidos generalmente como del derecho penal, hay que considerarlos como principios generales del derecho sancionador" (Esquema de los Principios del Derecho Administrativo Sancionador, en Revista de Derecho, Universidad Católica del Norte, Sección Estudios, año 11, N° 2, 2004, pp.146).

Considerando lo anterior, conviene puntualizar la improcedencia de aplicar simultáneamente sanciones generales. Analizando las normas por las cuales ha sido denunciada mi representada, es dable precisar que el artículo 3° sólo establece el catálogo de derechos y deberes básicos del consumidor; el artículo 50 establece la obligación general de individualización del proveedor. Tales normas no contemplan una sanción expresa, por lo que para proceder a su sanción hay que remitirse al artículo 24, que establece que las infracciones a lo dispuesto en esta ley serán sancionadas con multa de hasta 300 unidades tributarias mensuales, si no tuvieren señalada una sanción diferente, la que no podría aplicarse 2 veces, por el mismo motivo.

IV. Mi representada tiene una irreprochable conducta anterior.

En efecto, hasta ahora, la empresa jamás había sido condenada a este tipo de infracciones, las que reiteramos, se deben exclusivamente a un error en revisar la página web, ya que a simple vista se puede señalar que se encuentra debidamente indicado el representante legal, para que los consumidores puedan tomar las acciones necesarias.

Debemos señalar además que mi representada es una empresa familiar y que las situaciones del país han tenido catastróficas consecuencias para la misma, primero el

S. S. / 77

estallido social llevó a innumerables pérdidas, en la que varios locales fueron saqueados o quemados y luego la crisis sanitaria por COVID-19 ha llevado a varias tiendas a cierre en malls y pérdidas millonarias, que a pesar de todo lo anterior esta empresa siempre ha cumplido con sus clientes, cumpliendo a cabalidad con los derechos de los consumidores.

V. En subsidio de lo anterior, solicito a S.S. que se aplique las menores sanciones posibles, atendida la conducta de mi representada.

Conforme al artículo 19 de la Ley 18.287 sobre procedimiento ante los Juzgados de Policía Local:

“Cuando se trate de una primera infracción y aparecieren antecedentes favorables, el juez podrá, sin aplicar la multa que pudiere corresponderle, apercibir y amonestar al infractor. Ello sin perjuicio de ordenar que se subsane la infracción si fuere posible, dentro del plazo que el tribunal establezca.

Podrá absolver al infractor en caso de ignorancia excusable o buena fe comprobada [...]”

Para el evento que S.S. considere que mi representada ha incurrido en una conducta vulneradora de las disposiciones de la Ley 19.496, solicito a S.S. se sirva absolver a mi representada, dado que existe una ignorancia excusable y buena fe comprobable; en subsidio, aplicar la mínima sanción posible, esto es la amonestación, atendida la ignorancia de mi representada, su irreprochable conducta anterior y el hecho de que, previo a la dictación de una sentencia condenatoria, se ha subsanado la infracción denunciada.

POR TANTO;

A S.S. Pido: Tener por contestada la denuncia al tenor de lo expuesto y peticiones contenidas en esta presentación.

Serenocho / 78

PRIMER OTROSÍ: Mi personería para representar a Patuelli consta en escritura pública de mandato judicial de fecha 11 de enero de 2017, otorgada en la Notaría Pública de doña Valeria Ronchera Flores, bajo el repertorio N°278-2017, cuya copia acompaño en este acto.

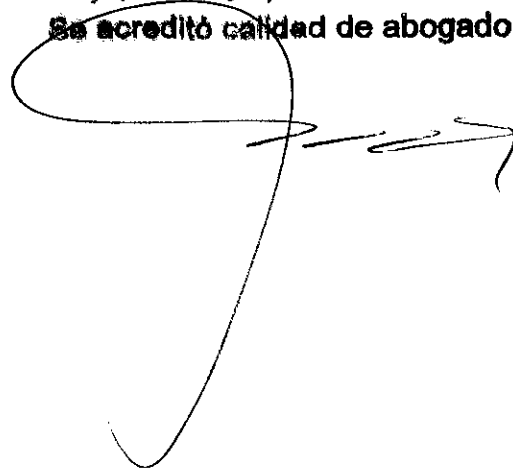
SEGUNDO OTROSÍ: En mi calidad de abogada habilitada para el ejercicio de la profesión asumo el patrocinio y poder de la presente causa y la conduciré personalmente.



17.265.727-3

Santiago, 17. 11. 2020 -

Se acreditó calidad de abogado.



Solarte / 79

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

**REF.: HABILITA COMO FISCALIZADORES A
FUNCIONARIOS QUE INDICA DEL
SERVICIO NACIONAL DEL
CONSUMIDOR.**

RESOLUCIÓN Ex. N° 0163

SANTIAGO, 15 MAR 2019

VISTOS: Lo dispuesto en la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores; lo establecido en el Decreto con fuerza de Ley N° 1-19.653 de 2000, del Ministerio General de la Presidencia, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; el Decreto con Fuerza de Ley N° 29 de 2004 del Ministerio de Hacienda, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley N° 18.834 sobre Estatuto Administrativo; las disposiciones contenidas en la Ley N° 19.880, que establece las Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los Actos de los órganos de la Administración del Estado; la ley N° 21.081 que modifica la ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores; el Decreto Supremo N° 90 del 2018, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que nombró a don Lucas Del Villar Montt como Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor, y; en la Resolución N° 1.600, de 2008, de la Contraloría General de la República, y,

CONSIDERANDO:

1.- Que, conforme a lo prescrito en su artículo primero transitorio, el 14 de marzo de 2019 comenzarán a regir las normas incorporada por la ley N° 21.081 a la ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

2.- Que, de acuerdo a lo prescrito en el inciso segundo del artículo 57 y la letra a) del artículo 58, ambos de la preceptiva a la que se refiere el considerando anterior, es decir, la que dispone que este Servicio del Estado será una institución fiscalizadora en los términos del decreto ley N° 3.551 de 1981, y la que prescribe que corresponde especialmente a esta Repartición del Estado fiscalizar las disposiciones de la ley N° 19.496 y de toda normativa de protección de los derechos de los consumidores, respectivamente.

3.- Que, de acuerdo a lo prescrito en la letra b) del artículo 58 del cuerpo legal del que trata el considerando primero, corresponderá especialmente al Servicio Nacional del Consumidor la función de interpretar administrativamente la normativa de protección de los derechos de los consumidores que le corresponde vigilar. Agrega dicho precepto que dichas interpretaciones sólo serán obligatorias para los funcionarios del Servicio.

**Servicio Nacional
del Consumidor**

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Declaración / 80

4.- Que, en ese mismo orden de cosas, a partir de lo prescrito en la norma contenida en el artículo 59 bis de dicho cuerpo normativo, para que el personal del Servicio tenga el carácter de ministro de fe respecto de los hechos constitutivos de infracciones que consignent en el cumplimiento de sus funciones y que consten en el acta de fiscalización, es necesario que sean habilitados como fiscalizadores.

5.- Que, para efectos del ejercicio de la facultad fiscalizadora, los referidos funcionarios estarán sujetos a la coordinación del área respectiva, sin perjuicio de la dependencia administrativa que le corresponda.

6.- Que la presente resolución surtirá efectos a partir del 14 de marzo de 2019 y en tanto no se dicte otro acto administrativo que lo deje sin efecto o modifique, por razones de buen servicio o en atención a lo dispuesto en el artículo tercero transitorio que faculta al Presidente de la República para dictar uno o más decretos con fuerza de ley, para regular las materias relativas a la planta de personal del Servicio Nacional del Consumidor. Por lo tanto,

RESUELVO:

1.- **ARTÍCULO 1: HABILÍTANSE COMO FISCALIZADORES**, a contar del 14 de marzo de 2019, a los siguientes funcionarios del SERNAC:

NOMBRE	ESTAMENTO	GRADO	RUT
Daniela Vallejos Vallejos	profesional	11	16226594-6
María Mercedes Pizarro Jeria	profesional	11	12438586-5
Eduardo Valenzuela Tapia	profesional	11	10867360-5
Jazmín Varas Tabilo	administrativo	13	15610961-4
Jorge Franco Yáñez	profesional	11	12619020-4
Ximena Donoso Reinoso	administrativo	12	14408357-1
Rodrigo Cáceres Arellano	profesional	12	13189940-8
Jesús Cariaga Alarcón	administrativo	13	13374655-2
Pablo Cabrera Arias	profesional	11	14391442-9
Jorge Gil Lagos	directivo	12	9427236-K
Alejandra Miranda Mondaca	profesional	8	9875731-7
María Verónica González Ortega	profesional	8	8360350-K
Pamela Flores Mora	profesional	11	16102394-9
Alberto Vega Moll	profesional	11	12642266-0
Hada Ríos Olavarría	profesional	6	6789754-4
Alonso Vega Vidal	profesional	4	16742821-5
Jean Pierre Couchot Bañados	profesional	4	15831242-5
Gabriela Millaquén Uribe	directivo	5	15543536-4
Emilio Matas Abella	profesional	5	6816531-8
Bernardita Budinich Aparicio	profesional	5	12865327-9
Carolina Gajardo Yáñez	profesional	5	16729193-7
Paulina Martínez Alarcón	profesional	5	13047217-6

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Ochavero / 81

Felipe Velásquez Solís	profesional	5	15461340-4
Cristian Pinto Miranda	profesional	6	10938031-8
Claudia Sotomayor Azocar	administrativo	15	17114886-3
Jorge González Gallardo	administrativo	15	13637250-5
Sandra Silva Vidal	técnico	14	10612200-8
María Isabel Muñoz Campos	profesional	12	15318099-7
Patricia Gallo Rojas	profesional	14	12472912-2
Rosa Betancourt Serei	administrativo	15	9142992-6
José Luis Navarro Arévalo	administrativo	16	15114642-2
Eduardo Pérez Molina	profesional	8	6959778-5
Marcela González Hinojosa	profesional	13	12004471-0
Jocelyn Aguilera Gutiérrez	técnico	15	14220516-5
Paola Zacconi Sepúlveda	administrativo	12	12498013-5
Karín Tramolao Torres	administrativo	16	16463933-9
Angélica Sobarzo Andrade	administrativo	14	1089977-9
María Soledad Maichil Maichil	administrativo	16	14405860-7
Sofía Colarte García	profesional	14	15.972.032-2
Alfredo Calvo Carvajal	Profesional	5	15829522-9
Nelson Lafuente Lobos	directivo	5	6784430-0
Miguel Pavez Hernández	directivo	5	14557756-K
Soledad Padrino Castañeda	profesional	5	5524481-2
Cristian Copaja Espina	profesional	5	12690331-6
Catherine Lizama Navarro	profesional	5	13285700-8
Carolina Norambuena Arizábalos	profesional	5	8851909-4
Judith Fraczinet Cristi	profesional	6	12099955-9
Daniela Parra Agüero	profesional	6	16173372-5
Ximena Soto Tellez	Profesional	6	15364241-9
Víctor Barrera Galleguillos	profesional	6	15482814-1
Francisca Cortés Sánchez	profesional	8	16208638-3
Juan Carlos Vidal Serrano	Profesional	11	17235331-2
Alejandra Vega Echevarría	Profesional	8	10535065-1
Juan Carlos Luengo Pérez	Profesional	7	9248232-4
Carolina González Yáñez	Administrativo	11	10935360-4
Francisco Sanhueza San Martín	Profesional	12	14352749-2
Carlos Jacoby Ceballos	profesional	10	13054941-1
Viviana Contreras Contreras	profesional	10	15915069-0
Ariel Espinoza Galdames	profesional	4	15472995-K
Angélica Caldera Salazar	profesional	10	16189409-5

2.- ARTÍCULO 2. DÉJASE CONSTANCIA que los funcionarios señalados en el artículo anterior, deberán desempeñar sus labores en el marco de lo prescrito en la Ley N° 19.496, los instrumentos institucionales que se dicten al efecto, tales como procesos, procedimientos, manuales y, las instrucciones que disponga el área respectiva. Asimismo, se sujetarán a las inhabilidades, incompatibilidades y

**Servicio Nacional
del Consumidor**


Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Octubre 2018

prohibiciones que la ley contemple para el ejercicio de dicha función y a las responsabilidades que procedan ante eventuales contravenciones.

3.- **ARTÍCULO 3. NOTIFÍQUESE** el presente acto administrativo, en forma personal a los funcionarios indicados en el numeral primero, adjuntándose copia íntegra de la misma y publíquese en el sitio web institucional.

Anótese, regístrese y comuníquese.



DIRECTOR LUCAS DEL VILLAR MONTT
Director Nacional
Servicio Nacional del Consumidor

**Servicio Nacional
del Consumidor**

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Orden Int. N° 183

**REF.: HABILITA COMO FISCALIZADORES A
FUNCIONARIOS QUE INDICA DEL
SERVICIO NACIONAL DEL
CONSUMIDOR.**

RESOLUCIÓN Ex. N° 0163

SANTIAGO, 15 MAR 2019

VISTOS: Lo dispuesto en la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores; lo establecido en el Decreto con fuerza de Ley N° 1-19.653 de 2000, del Ministerio General de la Presidencia, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; el Decreto con Fuerza de Ley N° 29 de 2004 del Ministerio de Hacienda, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley N° 18.834 sobre Estatuto Administrativo; las disposiciones contenidas en la Ley N° 19.880, que establece las Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los Actos de los órganos de la Administración del Estado; la ley N° 21.081 que modifica la ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores; el Decreto Supremo N° 90 del 2018, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que nombró a don Lucas Del Villar Montt como Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor, y; en la Resolución N° 1.600, de 2008, de la Contraloría General de la República, y,

CONSIDERANDO:

1.- Que, conforme a lo prescrito en su artículo primero transitorio, el 14 de marzo de 2019 comenzarán a regir las normas incorporada por la ley N° 21.081 a la ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

2.- Que, de acuerdo a lo prescrito en el inciso segundo del artículo 57 y la letra a) del artículo 58, ambos de la preceptiva a la que se refiere el considerando anterior, es decir, la que dispone que este Servicio del Estado será una Institución fiscalizadora en los términos del decreto ley N° 3.551 de 1981, y la que prescribe que corresponde especialmente a esta Repartición del Estado fiscalizar las disposiciones de la ley N° 19.496 y de toda normativa de protección de los derechos de los consumidores, respectivamente.

3.- Que, de acuerdo a lo prescrito en la letra b) del artículo 58 del cuerpo legal del que trata el considerando primero, corresponderá especialmente al Servicio Nacional del Consumidor la función de interpretar administrativamente la normativa de protección de los derechos de los consumidores que le corresponde vigilar. Agrega dicho precepto que dichas interpretaciones sólo serán obligatorias para los funcionarios del Servicio.

**Servicio Nacional
del Consumidor**

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Ochenta tres / 84

4.- Que, en ese mismo orden de cosas, a partir de lo prescrito en la norma contenida en el artículo 59 bis de dicho cuerpo normativo, para que el personal del Servicio tenga el carácter de ministro de fe respecto de los hechos constitutivos de infracciones que consignen en el cumplimiento de sus funciones y que consten en el acta de fiscalización, es necesario que sean habilitados como fiscalizadores.

5.- Que, para efectos del ejercicio de la facultad fiscalizadora, los referidos funcionarios estarán sujetos a la coordinación del área respectiva, sin perjuicio de la dependencia administrativa que le corresponda.

6.- Que la presente resolución surtirá efectos a partir del 14 de marzo de 2019 y en tanto no se dicte otro acto administrativo que lo deje sin efecto o modifique, por razones de buen servicio o en atención a lo dispuesto en el artículo tercero transitorio que faculta al Presidente de la República para dictar uno o más decretos con fuerza de ley, para regular las materias relativas a la planta de personal del Servicio Nacional del Consumidor. Por lo tanto,

RESUELVO:

1.- **ARTÍCULO 1: HABILÍTANSE COMO FISCALIZADORES**, a contar del 14 de marzo de 2019, a los siguientes funcionarios del SERNAC:

NOMBRE	ESTAMENTO	GRADO	RUT
Daniela Vallejos Vallejos	profesional	11	16226594-6
María Mercedes Pizarro Jeria	profesional	11	12438586-5
Eduardo Valenzuela Tapia	profesional	11	10867360-5
Jazmín Varas Tabilo	administrativo	13	15610961-4
Jorge Franco Yáñez	profesional	11	12619020-4
Ximena Donoso Reinoso	administrativo	12	14408357-1
Rodrigo Cáceres Arellano	profesional	12	13189940-8
Jesús Cariaga Alarcón	administrativo	13	13374655-2
Pablo Cabrera Arias	profesional	11	14391442-9
Jorge Gil Lagos	directivo	12	9427236-K
Alejandra Miranda Mondaca	profesional	8	9875731-7
María Verónica González Ortega	profesional	8	8360350-K
Pamela Flores Mora	profesional	11	16102394-9
Alberto Vega Moll	profesional	11	12642266-0
Hada Ríos Olavarría	profesional	6	6789754-4
Alonso Vega Vidal	profesional	4	16742821-5
Jean Pierre Couchot Bañados	profesional	4	15831242-5
Gabriela Millaquén Uribe	directivo	5	15543536-4
Emilio Matas Abella	profesional	5	6816531-8
Bernardita Budinich Aparicio	profesional	5	12865327-9
Carolina Gajardo Yáñez	profesional	5	16729193-7
Paulina Martínez Alarcón	profesional	5	13047217-6

**Servicio Nacional
del Consumidor**

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Administración

Felipe Velásquez Solís	profesional	5	15461340-4
Cristian Pinto Miranda	profesional	6	10938031-8
Claudia Sotomayor Azocar	administrativo	15	17114886-3
Jorge González Gallardo	administrativo	15	13637250-5
Sandra Silva Vidal	técnico	14	10612200-8
María Isabel Muñoz Campos	profesional	12	15318099-7
Patricia Gallo Rojas	profesional	14	12472912-2
Rosa Betancourt Serei	administrativo	15	9142992-6
José Luis Navarro Arévalo	administrativo	16	15114642-2
Eduardo Pérez Molina	profesional	8	6959778-5
Marcela González Hinojosa	profesional	13	12004471-0
Jocelyn Aguilera Gutiérrez	técnico	15	14220516-5
Paola Zacconi Sepúlveda	administrativo	12	12498013-5
Karin Tramolao Torres	administrativo	16	16463933-9
Angélica Sobarzo Andrade	administrativo	14	1089977-9
María Soledad Maichil Maichil	administrativo	16	14405860-7
Sofía Colarte García	profesional	14	15.972.032-2
Alfredo Calvo Carvajal	Profesional	5	15829522-9
Nelson Lafuente Lobos	directivo	5	6784430-0
Miguel Pavez Hernández	directivo	5	14557756-K
Soledad Padrino Castañeda	profesional	5	5524481-2
Cristian Copaja Espina	profesional	5	12690331-6
Catherine Lizama Navarro	profesional	5	13285700-8
Carolina Norambuena Arizabalos	profesional	5	8851909-4
Judith Fraczinet Cristi	profesional	6	12099955-9
Daniela Parra Agüero	profesional	6	16173372-5
Ximena Soto Tellez	Profesional	6	15364241-9
Victor Barrera Galleguillos	profesional	6	15482814-1
Francisca Cortés Sánchez	profesional	8	16208638-3
Juan Carlos Vidal Serrano	Profesional	11	17235331-2
Alejandra Vega Echevarría	Profesional	8	10535065-1
Juan Carlos Luengo Pérez	Profesional	7	9248232-4
Carolina González Yáñez	Administrativo	11	10935360-4
Francisco Sanhueza San Martín	Profesional	12	14352749-2
Carlos Jacoby Ceballos	profesional	10	13054941-1
Viviana Contreras Contreras	profesional	10	15915069-0
Ariel Espinoza Galdames	profesional	4	15472995-K
Angélica Caldera Salazar	profesional	10	16189409-5

2.- **ARTÍCULO 2. DÉJASE CONSTANCIA** que los funcionarios señalados en el artículo anterior, deberán desempeñar sus labores en el marco de lo prescrito en la Ley N° 19.496, los instrumentos institucionales que se dicten al efecto, tales como procesos, procedimientos, manuales y, las instrucciones que disponga el área respectiva. Asimismo, se sujetarán a las inhabilidades, incompatibilidades y

**Servicio Nacional
del Consumidor**

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Octubre 15 / 86

prohibiciones que la ley contemple para el ejercicio de dicha función y a las responsabilidades que procedan ante eventuales contravenciones.

3.- **ARTÍCULO 3. NOTIFÍQUESE** el presente acto administrativo, en forma personal a los funcionarios indicados en el numeral primero, adjuntándose copia íntegra de la misma y publíquese en el sitio web institucional.

Anótese, regístrese y comuníquese.



LUCAS DEL VILLAR MONTT
Director Nacional
Servicio Nacional del Consumidor

JPC / AEG / AR *

Distribución:

- Gabinete.
- Direcciones Regionales.
- Coordinación de Fiscalización.
- Departamento de Planificación y Desarrollo Estratégico.
- Fiscalía Administrativa.
- Departamento de Gestión y Desarrollo de las Personas.
- Oficina de Partes.



Busca tu producto aquí

Cellmonita / 87



INFORMACIÓN GENERAL:

Las transacciones que se efectúen a través del sitio de Patuelli y Compañía Limitada se sujetan a los presentes Términos y Condiciones, así como a la Legislación chilena vigente, en particular a la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

El presente documento se considerará parte integrante de aquellos actos y contratos que se efectúen a través del sitio patuelli.cl entre los usuarios de éste y Patuelli y Compañía Limitada, Rut N° 77.424.510-3.

Es requisito para comprar en Patuelli y Compañía Limitada la aceptación de los términos y condiciones de ventas descritos a continuación. Cualquier persona que realice una transacción en el sitio patuelli.cl, conoce y acepta todas y cada una de las condiciones descritas a continuación.

REPRESENTANTE LEGAL:

PATUELLI Y CIA LTDA.

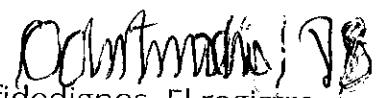
Antonio Patuelli Ceza

RUT: 5.433.497-4

La personería de don ANTONIO PATUELLI CEZA para representar a "PATUELLI Y CIA LTDA", consta en la escritura pública de fecha 05 de abril 2000, otorgada ante el Notario de Santiago, don JUAN FACUSE HERESI.

REGISTRO DE CLIENTE Y CONFIDENCIALIDAD DE LOS DATOS

El registro del cliente en este sitio constituye una condición indispensable para comprar productos a través del mismo. Para ello, el cliente debe ingresar en la página de registro sus datos básicos como Nombre, Número cédula de identidad, dirección, teléfono y un email real y operativo que será el principal canal de comunicación entre empresa y



cliente, datos que Patuelli y Compañía Limitada considerará como fidedignos. El registro del cliente en el sitio patuelli.cl implica el conocimiento y aceptación de los términos y condiciones de ventas descritos en el presente documento.

Cada cliente al registrarse, ingresará su email como nombre de usuario y la contraseña que él decida, la cual será solicitada antes de efectuar cada compra, adicionalmente existirá la compra como invitado donde el cliente debe ingresar un email real y operativo, que será la principal vía de contacto.

La administración de esta clave es de absoluta responsabilidad del cliente y su acceso permite la compra. Su entrega a terceras personas o su utilización por dichas terceras personas, no implicará responsabilidad alguna para Patuelli y Compañía Limitada.

El usuario inscrito en Patuelli y Compañía Limitada puede disponer la rectificación, eliminación y/o cancelación de sus datos cuando lo estime conveniente, en conformidad a la ley 19.628. En todo caso, los datos podrán ser cedidos o comunicados a empresas relacionadas, con el fin de mejorar la información y comercialización de los productos y servicios distribuidos o prestados.

MEDIOS DE PAGO:

Los medios de pago que se pueden utilizar para compras en el sitio de Patuelli y Compañía Limitada son: ?a.- Webpay de Transbank para Tarjetas de Crédito Bancarias y Tarjetas de débito.?b.- Transferencia Electrónica Bancaria o Depósito bancario.?c.- Botón de Mercado Pago

Los aspectos relativos al funcionamiento de las tarjetas anteriormente señaladas, están sujetos a los contratos mantenidos entre el cliente y el banco emisor, sin que a www.patuelli.cl le quepa responsabilidad alguna en relación con los aspectos señalados en dichos contratos.

Una vez realizada la compra, se enviará confirmación de la misma al correo electrónico ingresado por el cliente, con la confirmación de la compra, el cual incluirá una copia íntegra, clara y legible del producto y de los términos y condiciones del presente documento.

DESPACHO Y ENTREGA:

El despacho dentro de Chile se efectúa mediante el servicio logístico prestado por Shipit, que agrupa a las principales empresas Courier del país, u otra empresa contratada por Patuelli y CIA LTDA, directamente al domicilio indicado por el cliente en la Orden de Compra.

El plazo de entrega toma entre 3 y 15 días hábiles desde que la Orden de Compra se encuentra pagada, stock confirmado y el documento tributario ha sido emitido. El análisis y confirmación de los datos de registro y confirmación de pago puede tardar hasta un día hábil. Las compras realizadas en fines de semana, días festivos y días hábiles después de las 16:00 hrs. se considerarán como realizadas el día hábil siguiente.

Si al momento de entrega, el cliente o un tercero habilitado para recibir no se encuentran en el domicilio o lugar de despacho, se dejará un aviso de visita y se deberá re-programar una segunda visita, Si el reintento no es exitoso, el Pedido volverá a las oficinas de Patuelli Online. Nuestros Ejecutivos tomarán contacto con el cliente para acordar el nuevo envío o cambio de dirección (en cuyo caso el cliente deberá pagar el costo del despacho).

La recepción debe ser realizada por una persona mayor de edad, para acreditar la recepción conforme. En caso que el producto sea recibido por un tercero: familiar, asesora del hogar, etc., éste firme y reciba el o los paquetes, entenderemos que fue recibido con éxito.

En caso de que la dirección sea departamento de un edificio o casa de un condominio y el cliente quiera que se reciba en conserjería, es responsabilidad del cliente dar este aviso a su conserjería, Correos u otra empresa contratada tiene por seguridad, la instrucción de sólo entrega al titular o en este caso a la persona que el cliente designe.

Los horarios de despachos definidos son, sin poder asignar horarios específicos de entrega: Lunes a viernes desde las 8:30 a las 18:00 horas Sábados desde las 9:00 a las 13:00 horas (días hábiles) dependiendo del itinerario del transporte.

Desde este link el cliente puede ver el estado del envío, ingresando el Número de Seguimiento, que recibirá por email al concretar su compra: <https://seguimiento.shipit.cl/>

El despacho a domicilio no incluye servicios agregados que demanden trabajos diferentes al de entregar el producto en la puerta de entrada del domicilio de entrega, tampoco debe entregar dinero u otras especies al repartidor, si personal de la empresa de Courier le solicitase algo a cambio de la entrega del producto, debe denunciar esta situación de inmediato.

Es de responsabilidad del cliente revisar el producto al momento de la recepción. Cualquier situación posterior a la recepción conforme, será de su exclusiva responsabilidad, salvo aquellos defectos de fabricación que por su naturaleza sólo puedan ser detectados con posterioridad. En caso de disconformidad, el cliente debe rechazar el producto en el momento de la entrega, indicando sus razones, además de su nombre y RUT en la guía de despacho.

Una vez recibido el producto por el cliente o la persona designada, ni el transportador ni terceros están autorizados para volver a retirar su producto bajo ninguna circunstancia, cualquier trámite posterior se canalizará vía la empresa de Courier contratada, ya sea para cambio, reversa o devolución.

En algunas ciudades o localidades de Chile, donde las empresas Courier contratadas no tienen cobertura domiciliaria o por motivos de seguridad no se puede acceder, los Pedidos son dirigidos, previa coordinación con el cliente, a las oficinas comerciales o sucursales del Courier contratado más cercana a la dirección indicada por el cliente para que puedan ser retirados ahí.

PRECIOS PRODUCTOS Y COSTO DE DESPACHO:

En caso que el precio de un producto, por un error involuntario de Patuelli y Compañía Limitada, se encuentre publicado a un precio inferior al real valor del mismo, la empresa estará facultada para dejar sin efecto la transacción y anular la venta, previo contacto y coordinación con el cliente.

Los precios informados en este canal, no necesariamente corresponderán a los publicados en otros canales o puntos de venta, por lo que www.patuelli.cl se reserva el derecho de publicar precios diferenciados al resto de la compañía.

El cliente podrá ver el precio total a pagar por el despacho de su Pedido en el Carro de Compras, una vez que haya agregado los productos que desee adquirir y seleccionado región, ciudad, dirección de destino y forma de transporte (en caso de existir más de un medio disponible en su región).

Región	Valor
XV Arica y Parinacota	\$6.000
I Tarapacá	\$6.000
II Antofagasta	\$6.000
III Atacama	\$3.500
IV Coquimbo	\$3.500
V Valparaíso	\$3.500
Metropolitana	\$2.900
VI O'Higgins	\$3.500
VII Maule	\$3.500
VIII Biobío	\$3.500
IX La Araucanía	\$4.000
XIV Los Ríos	\$4.000
X Los Lagos	\$4.000
XI Aysén	\$4.000
XII Magallanes y Antártica	\$6.000

Noviembre / 91

POLÍTICA DE CAMBIOS:

Si el o los productos, que recibió no se ajustan a sus necesidades o prefiere otro, puede cambiarlo. Debe hacerlo llegar en óptimas condiciones: sin uso, correctamente embalado(s), en su empaque original, en perfecto estado, piezas y accesorios, lleve(n) consigo la boleta o ticket de cambio.

A nuestra bodega ubicada en: Issa Pichara 830 Sector 2, Bodega 1, Renca - Santiago. El costo de este envío lo debe cancelar el cliente.

Cuando hayamos recibido el o los productos y verificado su estado, procederemos a cambiarlo por el producto que necesite.

Cambio en tienda Patuelli: Todos los productos adquiridos en www.patuelli.cl, pueden ser cambiados en nuestras tiendas, en un período de tres meses con los siguientes puntos a considerar.

Debe presentar su boleta o ticket de cambio, productos nuevos y sin uso, elementos de empaque todo en perfecto estado.

El cambio se puede hacer en cualquier tienda Patuelli con excepción de los Outlet Patuelli.

Sí el producto adquirido no está disponible para cambio y desea cambiar por otro de temporada actual o de otra línea de productos, debe cancelar diferencia al valor real del producto. Todos los cambios están sujetos a stock disponible. Sí el cambio es solo por talla del mismo producto, se respeta el valor del producto adquirido en www.patuelli.cl aún si este fue comprado en liquidación.

Contáctese con nosotros para saber cómo proceder al correo ventaweb@patuelli.cl o llámenos a los teléfonos 56 9 5219 2112 de Lunes a Viernes, de 9.30 a 18.30hrs. Santiago, Chile.

POLÍTICA DE DEVOLUCIONES:

Las devoluciones se rigen por lo contemplado en la Ley 19.496 de Protección al Consumidor. Para esto, debe contactarse con nosotros al correo ventaweb@patuelli.cl, llámenos a los teléfonos 56 9 5219 2112 o en el chat del sitio web, de Lunes a Viernes, de 9.30 a 18.30hrs. Santiago, Chile. Las devoluciones serán simples y sencillas siguiendo los siguientes pasos: Prepara los productos a devolver: El (los) producto(s), serán aprobados para cambio o devolución, siempre que esté(n) sin uso, correctamente embalado(s), en su empaque original, en perfecto estado, lleve(n) consigo la boleta o ticket de cambio.

Novatmicos

El proceso se hará vía el servicio ofrecido por Shipit, donde le cliente nos informa que desea devolver el o los productos, internamente se generará una etiqueta de despacho que se hará llegar al cliente, quien deberá dirigirse a una oficina de Chilexpress y entregar el paquete en las condiciones ya señaladas, esto no tendrá costo para el cliente.

Este envío no tiene ningún costo, para el cliente. Una vez recibamos en nuestra bodega, el o los paquetes enviados, seguiremos el proceso de cambio, anulación o devolución de dinero.

DEVOLUCIÓN DE DINERO:

Para efectuar solicitud de devolución de dinero tiene 10 días hábiles los cuales inician desde que recibe su compra. Esta política de devolución de dinero sólo aplica para compras en nuestra página Web y no aplica para compras en tiendas físicas.

Debe enviar copia de la boleta indicando por escrito los motivos de solicitud de devolución, RUT del titular de la cuenta o compra, para emisión de nota de crédito e indicar si pago con tarjeta de crédito, débito o transferencia.

Solo se devuelve el monto del producto, el despacho es un servicio prestado al cliente, que se hizo efectivo en el envío inicial, por lo tanto no devolvemos el monto del envío, salvo que el producto nunca se despachó.

Si la compra fue en www.patuelli.cl, sólo puede solicitar devolución de dinero a través de ventaweb@patuelli.cl o llámenos a los teléfonos 56 9 5219 2112 de Lunes a Viernes, de 9.30 a 18.30hrs. Santiago, Chile.

El (los) producto(s), serán aprobados para devolución de dinero, siempre que esté(n) sin uso, correctamente embalado(s), en su empaque original, en perfecto estado, lleve(n) consigo la boleta o ticket de cambio. Dirección de devolución: Issa Pichara 830 Sector 2, Bodega 1, Renca - Santiago.

El envío lo debe cancelar el cliente, salvo en caso de que no corresponda a lo adquirido por el cliente, en ese escenario el despacho corre cuenta de Patuelli, siguiendo los pasos indicados en POLÍTICA DE DEVOLUCIONES. No se reciben encomiendas por pagar.

Una vez recibido, el o los productos son revisados. De cumplir con todas las condiciones solicitadas se autoriza la devolución, en caso contrario de no cumplir con los requerimientos, su solicitud es rechazada y se tomará contacto con el cliente.

Si efectuó pago mediante Transferencia o con tarjeta de débito debe indicar los siguientes datos:

NOV 17 2019

- Nombre del titular de la cuenta:
- RUT:
- Banco:
- Tipo de cuenta:
- N° de cuenta:
- Correo de contacto:
- Teléfono:

El plazo para devolución mediante Transferencia o tarjeta de débito es de 7 a 10 días hábiles.

SI EFECTUÓ PAGO CON TARJETA DE CRÉDITO:

El pago es reversado directamente a la cuenta de la tarjeta desde la que pagó, el abono tarda en verse disponible en la cuenta del cliente, por sincronización entre bancos y se ve reflejado en el siguiente estado de cuenta.

SI EFECTUÓ PAGO VÍA MERCADO PAGO:

Con tarjeta de crédito se reversa directo a través de la plataforma Mercado Pago, si el pago se realizó con tarjeta de débito, transferencia electrónica y/o servipag, el monto se abona a la cuenta Mercado Pago del cliente y desde ahí se podrá transferir a su cuenta bancaria, para conocer los detalles entra aquí

GARANTÍA:

Si el producto que compraste no tuviera las características técnicas informadas, te llegó dañado o incompleto, puedes cambiarlo de inmediato. Si presentara fallas o defectos de fabricación dentro de los 3 meses siguientes a la fecha en que fue recibido, puedes optar entre su reparación, cambio por otro producto de igual valor previa confirmación de stock o devolución de la cantidad pagada, siempre que el producto no se hubiera deteriorado por un hecho imputable al consumidor. Puedes entregarlo directamente en cualquier tienda Patuelli de Chile. Si tu producto cuenta con una garantía del fabricante, se aplicará el plazo de esa garantía, si dicho plazo fuera mayor. Todos estos plazos se suspenderán por el tiempo en que el bien esté siendo reparado en ejercicio de su garantía, y hasta que se complete su reparación.

SERVICIO AL CLIENTE:

noutrecho 199

Ante cualquier duda o consulta sobre tu compra puedes contactarnos al mail ventasweb@patuelli.cl O si prefieres nos puedes llamar al fono 56 9 5219 2112, en día hábil entre 09:30 y 18:30hrs.



SUSCRÍBETE A NUESTRO NEWSLETTER

Ingresé su e

INFORMACIÓN

- Acerca de nosotros
- Servicio al Cliente
- Políticas de Privacidad
- Órdenes
- Consulta Boleta electrónica

TÉRMINOS Y CONDICIONES

- Información General
- Registro de Cliente y Confidencialidad de los Datos
- Medios de Pago
- Despacho y Entrega
- Precios Productos y Costo de Despacho
- Políticas de Cambio
- Devoluciones
- Devolución de Dinero
- Garantía
- Servicio al Cliente

CONTACTO

Issa Pichara Pichara 830,
Sector 2 - Bodega 1, Renca.
ventasweb@patuelli.cl

TIENDAS

CONVENIOS



ÚNETE A NUESTRO EQUIPO



Powered by FULLKOM



notificaciones/95

COMITÉ DE COMERCIO ELECTRÓNICO



CAMARA DE COMERCIO DE SANTIAGO

Inicio > Noticias > ¿Cómo participar de una Campaña Cyber Oficial?

10 octubre, 2019

¿CÓMO PARTICIPAR DE UNA CAMPAÑA CYBER OFICIAL?



Los "CyberDay" y "CyberMonday" son eventos masivos de compras online, impulsados por el Comité de Comercio Electrónico de la Cámara de Comercio de Santiago (CCS), que han tomado creciente fuerza en el país, consolidándose como un instrumento fundamental para el desarrollo del eCommerce en Chile, y, a través de ellos, lograr mejorar el bienestar de los consumidores potenciando hábitos de consumo modernos, que ahorran tiempo, reducen costos, mejoran las decisiones de compra y permiten acceder a precios competitivos.

La última edición por ejemplo del CyberMonday 2019, realizado los días 7, 8 y 9 de octubre, tuvo 85 millones de visitas a los 443 sitios participantes (www.cyber.cl), logrando transacciones superiores a los 2 millones y ventas totales por US\$ 271 millones.

NOUANTARSEN / 9

COMITÉ DE COMERCIO ELECTRÓNICO

CAMARA DE COMERCIO DE SANTIAGO
CCS

- Luego, deben realizar su "postulación" al Comité de Comercio Electrónico (CCE) enviando una Carta de Solicitud, y ahí se realiza una revisión a su sitio web ecommerce para validar el cumplimiento del Código de Buenas Prácticas. Si cumplen con todo lo solicitado se acepta la solicitud, sino tb. es posible hacer las correcciones correspondientes en su sitio para ser aceptados como miembros.
- Ya aprobados, les llegará una Carta de Bienvenida formal, desde esa fecha deben permanecer en éste Comité un mínimo de 2 meses antes de participar de su primera campaña Cyber, pues en este periodo participan en talleres preparativos con expertos en: logística, soporte técnico y ciberseguridad, normativa legal, medios de pago y marketing, para preparar de la mejor forma y afrontar estas fechas de forma seria, responsable y con éxito.
- Todo el proceso finaliza con una conferencia de prensa (Una semana antes del cyber), donde se invita a todos los medios y se oficializa al público los detalles del evento (fecha, participantes, novedades, cifras, etc), ahí que comienza la Campaña oficial y se lanza el sitio web.

* Consultas: contacto@ccs.cl

Categorías

Estudios

📍 Monjitas #392, Santiago - Chile

✉ mrabadan@ccs.cl



noviembre/9

COMITÉ DE COMERCIO ELECTRÓNICO



Talleres y Workshops

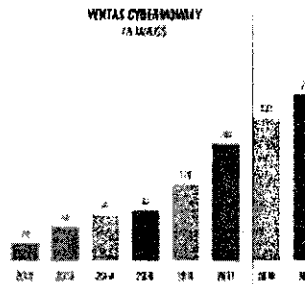
Noticias

Cyber

Destacados

Now! Chile en la economía del futuro

Últimas Publicaciones



CyberMonday 2020 superó los US\$ 300 millones

PERSPECTIVAS ECONÓMICAS DEL SECTOR COMERCIO

NOVIEMBRE 2020
Mónica Lavín
Especialista en Marketing



PERSPECTIVAS ECONÓMICAS DEL SECTOR COMERCIO 2021

📍 Monjitas #392, Santiago - Chile

✉ mrabadan@ccs.cl



navelmocho / 9

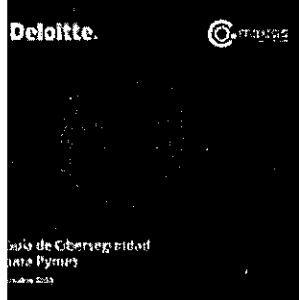
COMITÉ DE COMERCIO ELECTRÓNICO



CAMARA DE COMERCIO DE SANTIAGO



Ventas de CyberMonday aumentan 20% en primeras horas del evento



Guía de Ciberseguridad para Pymes

COMITÉ DE COMERCIO ELECTRÓNICO
CAMARA DE COMERCIO DE SANTIAGO

NOW!

Estudios

Actividades

Noticias

¿Quiénes somos?

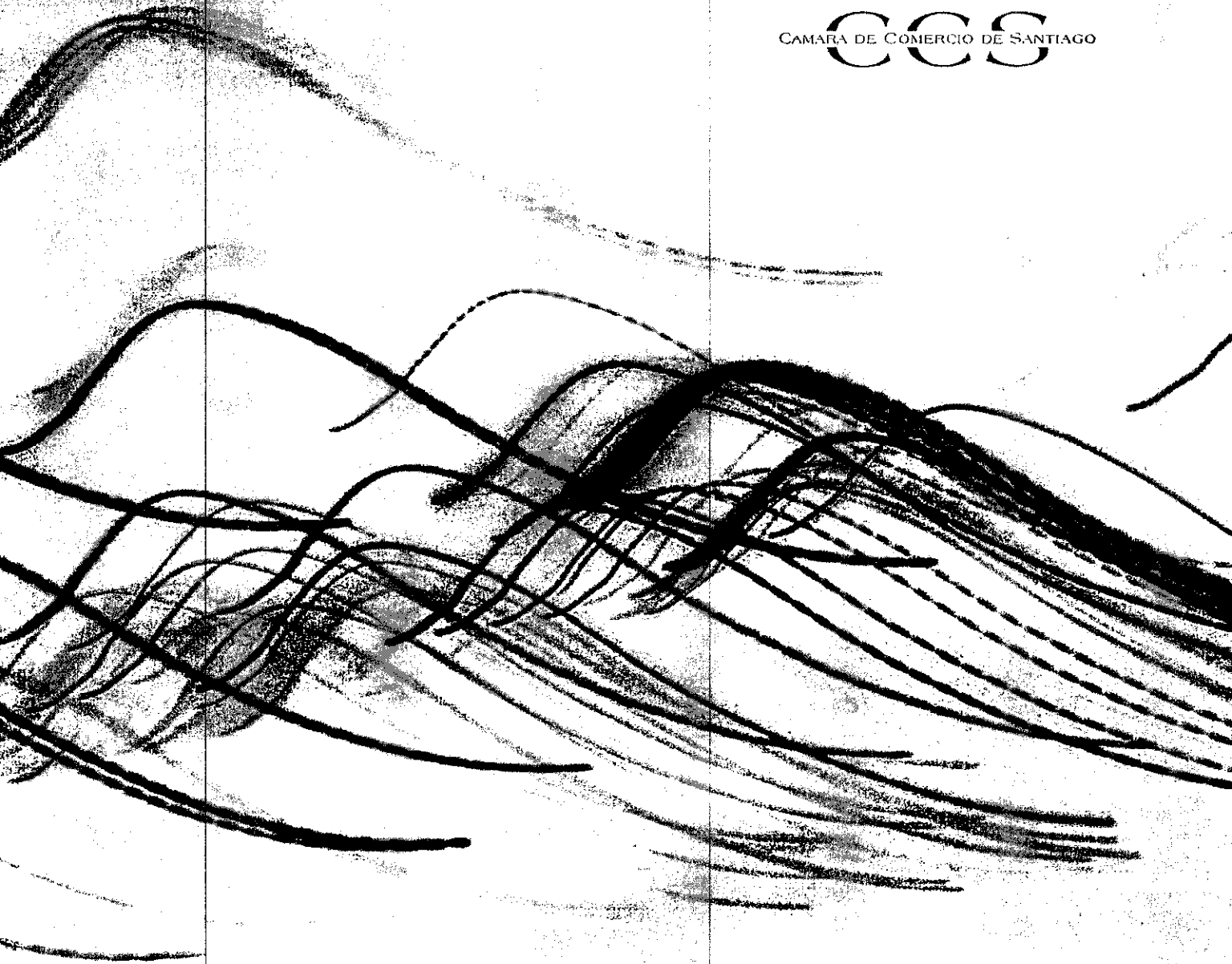
Contacto



**CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS
PARA EL COMERCIO ELECTRÓNICO**

CAMARA DE COMERCIO DE SANTIAGO

CAMARA DE COMERCIO DE SANTIAGO
CCS



**CODIGO DE BUENAS PRÁCTICAS PARA EL COMERCIO ELECTRÓNICO
CAMARA DE COMERCIO DE SANTIAGO A.G.**

INDICE

PREÁMBULO	
TÍTULO I	DEFINICIONES Y ÁMBITO DE APLICACIÓN
TÍTULO II	PUBLICIDAD
TÍTULO III	CONTRATACIÓN ELECTRÓNICA
TÍTULO IV	PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES
TÍTULO V	PROTECCIÓN DE MENORES
TÍTULO VI	REGLAS ESPECIALES PARA MEDIOS DE COMUNICACIÓN A DISTANCIA DISTINTOS DE INTERNET
TÍTULO VII	REDES SOCIALES
TÍTULO VIII	VALIDEZ Y EFICACIA DE ESTE CÓDIGO

PREÁMBULO

1. El siguiente Código de Buenas Prácticas para el Comercio Electrónico de la Cámara de Comercio de Santiago, en adelante "el Código", tiene por objeto servir como guía de conducta ética para los proveedores electrónicos, en beneficio de los consumidores o usuarios que contraten con ellos mediante el uso de sistemas electrónicos o de comunicación a distancia.
2. Para lograr el objetivo propuesto, el Código propone principios rectores y estándares o niveles de conducta para los proveedores electrónicos, que recogen las costumbres comerciales en estas materias, sin contravenir la legislación chilena, quienes deberán efectuar las adecuaciones pertinentes de acuerdo a la particularidad de sus negocios, permitiendo una autorregulación uniforme en la industria, y creando así vínculos de credibilidad y confianza con los consumidores, sobre la base de la certeza jurídica, incluso desde las fases publicitaria y precontractual.
3. De la misma manera, y en beneficio de los consumidores, el Código busca promover la competencia leal entre las empresas adheridas, mediante los principios y disposiciones que informan y regulan el ámbito publicitario y la información que se debe entregar a los consumidores en la etapa precontractual, elementos que son fundamentales para el usuario al momento de preferir a un proveedor electrónico por sobre otro.

4. Este Código, no sustituye ni excusa la obligación de respetar el marco legal y reglamentario que rige la actividad de los proveedores electrónicos, en especial en lo relacionado al cumplimiento de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en adelante la "Ley del Consumidor", de la Ley N° 19.628 sobre Protección de Datos de Carácter Personal, en adelante la "Ley de Protección de Datos Personales", en el párrafo III de la Ley N° 18.168, General de Telecomunicaciones; en la Ley N° 20.453, sobre Internet y Neutralidad en la Red, y en su Reglamento.

5. El presente Código será aplicable a las actuaciones relacionadas al Comercio Electrónico que se ejecuten en el territorio nacional, sin perjuicio de que parte de las obligaciones contractuales deban prestarse en el extranjero.

TÍTULO I DEFINICIONES Y AMBITO DE APLICACIÓN

Artículo 1.- Definiciones. Para los efectos del presente Código, debe entenderse por:

1.- **Anunciante:** Proveedor Electrónico que mediante publicidad, realizada por cuenta propia o a través de terceros, propone ilustrar al público acerca de los bienes o servicios sobre los que ejerce el comercio electrónico.

2.- **Comercio electrónico:** Toda actividad que tenga como finalidad incentivar, promover o acordar la contratación de productos y/o servicios, entre un proveedor electrónico y un consumidor, en la que la oferta por parte del proveedor electrónico y/o la aceptación por parte del consumidor se realizan a través de un medio electrónico.

3.- **Consumidor o Usuario:** Las personas naturales o jurídicas que, en virtud de cualquier acto jurídico oneroso, adquieren, utilizan, o disfrutan, como destinatarios finales, bienes o servicios por medios electrónicos, y las micro y pequeñas empresas definidas en la Ley N° 20.416, para los efectos en que, según esa ley, pueden ser consideradas consumidores.

4.- **Cookies:** Son pequeños archivos de datos generados a través de instrucciones enviadas por los servidores web a los programas navegadores de los usuarios, y que se guardan en un directorio específico del terminal de aquéllos, con el objetivo de reunir información compilada por el propio archivo.

5.- **Datos de carácter personal o datos personales:** los relativos a cualquier información concerniente a personas naturales, identificadas o identificables, sea que se trate de información numérica, alfabética, gráfica, fotográfica, acústica o de cualquier otro tipo.

6.- **Datos Sensibles:** Datos personales que se refieren a las características físicas o morales de las personas o a hechos o circunstancias de su vida privada o intimidad,

tales como los hábitos personales, el origen racial, las ideologías y opiniones políticas, las creencias o convicciones religiosas, los estados de salud físicos o psíquicos y la vida sexual.

7.- **Destinatarios:** Las personas naturales o jurídicas, a las que se dirija o alcance toda información relativa al comercio electrónico.

8.- **Empresas Adheridas:** Las que integren este Comité de Comercio Electrónico y los demás Proveedores Electrónicos que expresen formalmente su voluntad de adherir a las disposiciones de este Código.

9.- **Fuentes accesibles al público:** Todos los registros o recopilaciones de datos personales, públicos o privados, de acceso no restringido o reservado a los solicitantes.

10.- **Hipervínculo:** Mecanismo de enlace de uso habitual en los documentos web para mostrar la información en internet, que permite que una palabra cualquiera, contenida en un texto, pueda considerarse clave y convertirse en un enlace que encamina a otro documento relacionado con ella, o a otro tipo de contenido disponible en la red internet.

11.- **Medios electrónicos.** En general, los instrumentos creados para obtener un intercambio de información de forma telemática, que conduzca o permita la contratación a distancia a través de ellos, como Internet, correo electrónico o telefonía.

12.- **Neutralidad de la Red:** Todos los usuarios deben tener la posibilidad de acceder libremente a los contenidos o ejecutar aplicaciones o utilizar los dispositivos de su elección sin condicionamientos de ningún tipo. La información que se transfiera a través de redes deberá comunicarse en armonía con las reglas contenidas en el los artículos 24 H y 24 I de la Ley General de Telecomunicaciones.

13.- **Proveedor Electrónico:** La persona natural o jurídica, de carácter público o privado, que ejerce habitualmente el comercio electrónico de bienes o de servicios.

14.- **Patrocinio:** Cualquier contribución realizada por una entidad pública o privada a la financiación de páginas web u otros servicios prestados a través de medios electrónicos de comunicación a distancia, con la finalidad de promover su nombre, marca, imagen, actividades, productos o servicios.

15.- **Publicidad:** Toda comunicación realizada por el Proveedor Electrónico, por cuenta propia o través de terceros, dirigida al público en general o a destinatarios determinados, que informa sobre los bienes y servicios que ofrece, con el objeto de motivar su adquisición o contratación.

Centohres/10

16.- **Registro de Empresas Adheridas:** Listado que al efecto mantendrá el Comité de Comercio Electrónico de la Cámara de Comercio de Santiago, en el que se registrarán cronológicamente las empresas adheridas y las que dejen de serlo.

17.- **Registro o banco de datos:** Conjunto organizado de datos de carácter personal, sea automatizado o no y cualquiera sea la forma o modalidad de su creación u organización, que permita relacionar los datos entre sí, así como realizar todo tipo de tratamiento de datos.

18.- **Responsable del registro o banco de datos:** Persona o empresa a quien compete las decisiones relacionadas con el tratamiento de los datos de carácter personal.

19.- **Tratamiento de datos:** Cualquier operación o complejo de operaciones o procedimientos técnicos, de carácter automatizado o no, que permitan recolectar, almacenar, grabar, organizar, elaborar, seleccionar, extraer, confrontar, interconectar, disociar, comunicar, ceder, transferir, transmitir o cancelar datos de carácter personal, o utilizarlos en cualquier otra forma.

20.- **Sitio o sitio web:** Página Web o Portal del Proveedor Electrónico o Anunciante.

Artículo 2.- Ámbito de aplicación. Este código es aplicable a todas las actividades de las empresas adheridas que, mediante el uso de la Red internet, pueden dar origen a alguna forma de comercio electrónico, como los mensajes publicitarios y el envío de comunicaciones comerciales; las negociaciones en etapa precontractual; las subastas por medios electrónicos o mercados virtuales; la gestión de compras en red por grupos de personas; la oferta de cupones de descuento; los instrumentos de búsqueda, acceso y recopilación de datos; entre otros.

Este código es aplicable también, bajo las reglas indicadas en el Título VI, a los contratos electrónicos que las empresas adheridas celebren con sus clientes a través de medios de comunicación a distancia distintos de la web, como Call Center, Mensajería SMS (*Short Message Service*), Televisión, etc.).

TÍTULO II PUBLICIDAD

Artículo 3.- Principios. La actividad publicitaria de las empresas adheridas se desarrollará conforme a los siguientes principios orientadores:

1.- **Principio de Veracidad.-** La publicidad deberá ser clara y veraz, tanto en lo relativo a los productos y servicios promovidos, como a las condiciones de contratación. Los anunciantes no deberán emplear prácticas engañosas.

2.- **Principio de la Buena Fe.-** La publicidad deberá ser elaborada de manera honesta y fundada, de manera tal que no se aluda a los bienes y servicios ofrecidos, con características, beneficios o cualquier atributo positivo que en realidad no posean, y evitando que pueda deteriorarse la confianza del público.

3.- **Principio del Trato Digno.-** La publicidad no tendrá contenidos que atenten contra la dignidad de la persona, o sean arbitrariamente discriminatorios, por razón de nacionalidad, raza, sexo, orientación sexual, convicciones religiosas o políticas, o cualquier otra circunstancia personal o social.

4.- **Principio de la Suficiencia.-** La publicidad deberá bastarse a sí misma, y ser apta para informar al público sobre los aspectos esenciales y relevantes del bien o servicio que se ofrece.

5.- **Principio de la Integración al Contrato.-** Toda la información del bien o servicio publicitado, incluidas su forma de adquisición o de contratación y el precio, forman parte del contrato que eventualmente se celebre entre el Proveedor Electrónico y el Consumidor.

6.- **Principio de la Libre Navegación.-** Ninguna publicidad efectuada por medios electrónicos podrá impedir la libre o normal navegación del usuario en Internet. Así, los mensajes publicitarios que reciba el usuario durante su navegación por una página web deberán permitirle en todo momento salir o eliminar un mensaje publicitario que interrumpa la navegación, volviendo a la página de origen desde la que el usuario accedió al mensaje publicitario.

Artículo 4.- Identificación del Anunciante. En la publicidad en medios electrónicos o de comunicación a distancia, el Anunciante deberá ser identificable, de forma tal que sus destinatarios puedan reconocerlo y ponerse en contacto con él sin dificultades.

Con tal finalidad, deberá indicarse, en el sitio del proveedor electrónico que hace la publicidad, la razón social o denominación comercial del Anunciante, su dirección electrónica, y un domicilio en el territorio nacional, de tal forma que sea posible efectuar su emplazamiento judicial en conformidad a las leyes procesales chilenas.

Artículo 5.- Información al destinatario. Además de la individualización del Anunciante detallada en el artículo anterior, la publicidad deberá contener las informaciones que resulten exigibles según la legislación vigente, sobre el producto o servicio a que refiera la publicidad, en especial si se tratara de productos peligrosos.

Artículo 6.- Promociones y Ofertas. Para los efectos de este Código, se consideran como promociones y ofertas las prácticas comerciales que como tales se definen en los

numerales 7 y 8 del artículo 1° de la Ley del Consumidor, debiendo respetarse en su realización lo que dispone esta misma ley.

Además, las promociones y ofertas deberán respetar los principios que rigen la publicidad en general, especialmente los principios de veracidad, suficiencia, trato digno integración del contrato y buena fe, definidos en el artículo 3° de este mismo Título, sin que puedan constituir, en caso alguno, un medio para abusar de la confianza de sus destinatarios, ni explotar su posible falta de experiencia o de conocimientos.

Artículo 7.- Propiedad industrial e intelectual. Todo anunciante deberá respetar los derechos de propiedad intelectual e industrial y los derechos sobre marcas de terceras personas, sobre los que no tenga derechos. En particular, en Internet, no se admite el uso de denominaciones que produzcan confusión respecto de la identidad de una marca, empresa, actividades, productos, nombres u otros signos distintivos de competidores.

Todos los contenidos incluidos en un portal de internet, como textos, material gráfico, logotipos, íconos de botones, códigos fuente, imágenes, audio clips, descargas digitales y compilaciones de datos, deberán estar protegidos por las leyes chilenas e internacionales sobre propiedad intelectual. Los materiales gráficos, logotipos, encabezados de páginas, frases publicitarias, iconos de botones, textos escritos y nombres de servicios incluidos en el sitio web de las empresas adheridas deberán corresponder a marcas comerciales, creaciones o imágenes comerciales debidamente protegidas en Chile. Dichas marcas, creaciones e imágenes comerciales no se pueden usar en relación con ningún producto o servicio que pueda causar confusión entre los consumidores y en ninguna forma que desprestigie o desacredite a sus dueños o licenciatarios.

Ningún producto, imagen o sonido pueden ser reproducidos, duplicados, copiados, vendidos, revendidos, visitados o explotados para ningún fin, en todo o en parte, sin el consentimiento escrito previo del propietario de la marca o de su licenciatario. No se puede enmarcar o utilizar técnicas de enmarcación para encerrar alguna marca comercial, logotipo u otra información registrada o patentada (incluyendo imágenes, texto, disposición de páginas, o formulario), sin consentimiento escrito previo del propietario de la marca o de su licenciatario. Tampoco se puede usar meta etiquetas ni ningún otro "texto oculto" que use el nombre o marcas comerciales de un tercero sin su autorización escrita. Se prohíbe hacer un uso indebido de este sitio o de estas marcas, licencias o patentes.

Las empresas adheridas deberán ser respetuosas de la propiedad intelectual de otros. Si cualquier persona cree que su trabajo ha sido copiado en forma tal que constituya una violación del derecho de propiedad intelectual, deberá disponer de un mecanismo expedito para comunicarse con el operador del sitio.

Comentarios

Artículo 8.- Publicidad enviada mediante mensajes de correo electrónico. La información publicitaria o promocional enviada mediante mensajes de correo electrónico deberá contener, al menos, la siguiente información:

- a) Una identificación del mensaje, que lo haga reconocible como publicidad o comunicación promocional, en el campo de asunto del mensaje.
- b) La existencia del derecho del consumidor a solicitar el cese de envíos de publicidad de ese tipo por el anunciante respectivo y la obligación correlativa del anunciante de suspender esos envíos, en conformidad a la ley.
- c) Un procedimiento simple y eficaz para que el consumidor pueda hacer esa solicitud, indicando una dirección electrónica para estos efectos.
- d) La identificación del anunciante con su denominación comercial.

Deberá cesar el envío de los mensajes publicitarios o promocionales por correo electrónico u otros medios de comunicación individual equivalentes, a toda persona que hubiere solicitado expresamente la suspensión de esos envíos.

Artículo 9.- Patrocinadores. En los sitios que estén patrocinados por algún anunciante, se deberá informar de la calidad de patrocinante de ese anunciante. Para ello será suficiente con incluir algún logotipo o signo que lo hagan fácilmente identificable para el público en general.

TÍTULO III CONTRATACIÓN ELECTRÓNICA

Artículo 10.- Las empresas adheridas orientarán su contratación electrónica conforme a los principios siguientes:

1.- **Principio de Legalidad.-** El ofrecimiento y la contratación de bienes o servicios con consumidores y la atención post venta del proveedor electrónico, deben respetar la normativa legal vigente en la jurisdicción aplicable.

2.- **Principio del Consentimiento Informado.-** En virtud de este principio, los proveedores electrónicos deberán informar sobre las condiciones generales y particulares de contratación, y sobre los bienes o servicios, con tal claridad que, al otorgar el consentimiento, los consumidores puedan tener un conocimiento adecuado en relación a la naturaleza del contrato celebrado, el bien o servicio sobre el cual recae, sus obligaciones y derechos.

3.- **Principio de la Fuerza Obligatoria del Contrato.-** Los proveedores electrónicos deberán dar fiel y oportuno cumplimiento al contrato celebrado, respetando los términos, las condiciones, o las modalidades si las hubiera, conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio.

4.- **Principio de Profesionalidad.**- Los proveedores electrónicos deberán observar una conducta profesional en el ejercicio del comercio electrónico, ofreciendo bienes y servicios de calidad y estén en condiciones de realizar su prestación o intermediarlo de manera efectiva, y, asimismo, actuar frente al consumidor en pleno ajuste a la normativa vigente

5.- **Principio de la Buena Fe.**- Los proveedores electrónicos deberán actuar en todo momento con honestidad y transparencia, informando adecuada y fundamentadamente las características de los bienes y servicios que ofrezcan.

Artículo 11.- Términos y condiciones para el uso del sitio. La página web del proveedor electrónico deberá contener, en un lugar visible y de fácil acceso, los términos y condiciones para su uso.

Estos Términos y Condiciones se aplicarán y se entenderán incorporados en todas las compras y a todos los servicios que se contraten en el portal con la respectiva empresa mediante los sistemas de comercialización comprendidos en ese sitio web. Esos contratos, el uso de este sitio web y la aplicación de estos Términos y Condiciones se someterán a las leyes de la República de Chile. En consecuencia, el consumidor gozará de todos los derechos que le reconoce la ley chilena y, además, de los que le otorguen esos términos y condiciones. Se podrá dar acceso, en el mismo sitio, a hipervínculos que tengan por finalidad facilitar el acceso e incrementar los beneficios de uso del sitio.

Las empresas adheridas deberán reconocer todos los derechos y deberes y aplicar estrictamente todos los beneficios y garantías que la Ley de protección al consumidor establece para las transacciones que se realicen a través de cada sitio. En los términos y condiciones se deberá indicar que la empresa adherida ha suscrito este Código de Buenas Prácticas para el Comercio Electrónico de la Cámara de Comercio de Santiago. Este Código deberá estar disponible en el mismo sitio.

Los términos y condiciones para el uso del sitio deberán contener:

- a. La identificación del proveedor electrónico y de sus representantes, tal como se indica en el artículo 33 de este código.
- b. Una dirección de correo electrónico y un número telefónico para atender los requerimientos de los consumidores, de tal forma que, si éstos desean hacer consultas o plantear reclamos, puedan tomar contacto con el proveedor fácilmente.
- c. Derechos especiales del usuario.
- d. Obligaciones especiales del proveedor.

- e. Medios de pago que se podrá utilizar en el sitio.
- f. Política del proveedor electrónico en relación al derecho de retracto.
- g. Condiciones y sistemas de despacho y entrega disponibles en el sitio.
- h. Los demás contenidos que cada proveedor electrónico estime pertinentes.

Artículo 12.- Obligaciones previas al inicio del procedimiento de contratación. Las empresas adheridas deberán contemplar un procedimiento de contratación tal, que el consumidor deba señalar que ha podido leer y que acepta los términos y condiciones aludidos en el artículo anterior, para las siguientes operaciones que realice, sin que en tanto hayan variado esos mismos términos y condiciones. Lo anterior no significará renuncia alguna a los derechos y acciones que otorga la Ley sobre protección de los derechos de los consumidores, o cualquier otra normativa vigente a favor del consumidor.

Las empresas adheridas deberán adoptar las medidas que la tecnología ponga a su disposición, para garantizar la libertad para navegar y comparar productos y servicios en su sitio web, y advertir que la sola visita de este sitio no impone obligación alguna, a menos que el Usuario haya expresado en forma inequívoca y mediante actos positivos su voluntad de adquirir determinados bienes o servicios, en la forma indicada en los mismos términos y condiciones.

Artículo 13.- Información de las características de los bienes y servicios. En el ofrecimiento de bienes, la descripción de sus características principales debe incluir el tamaño, peso, medida, sus funciones básicas, capacidades, rendimientos, advertencias de seguridad y contraindicaciones, a fin de prevenir confusiones entre el bien o servicio que se presenta y lo que el consumidor percibe acerca de él.

Sin perjuicio de informar tales características principales, las empresas adheridas procurarán extenderse en la descripción e informar características secundarias, pudiendo al efecto utilizar hipervínculos.

En la oferta de servicios, se deben describir en forma adecuada las prestaciones incluidas.

Para estos efectos, la Cámara de Comercio de Santiago podrá proponer a las empresas adheridas modelos estandarizados para presentar la información de bienes y servicios.

Artículo 14.- Celebración del contrato. Para hacer compras o contratar servicios en el Sitio, el Usuario deberá seguir los siguientes pasos, digitando un "click" en el campo respectivo:

- 1) Seleccionar los productos o servicios de su interés y agregarlos a la "bolsa de compras";
- 2) Ingresar su dirección de e-mail y su clave. Si no está registrado en el sitio y desea hacerlo, deberá tener disponible un ícono bajo el título "registre su clave" u otra indicación equivalente;
- 3) Seleccionar el tipo de despacho y uno de los medios de pago disponibles en el sitio;
- 4) Una vez colocada la orden, se desplegará en su pantalla una descripción del producto o servicio, su precio, la fecha de entrega según el método de envío seleccionado, el medio de pago, el valor total de la operación y las demás condiciones comerciales informadas para la orden, las que no podrán variar en caso alguno;
- 5) El usuario deberá tener la posibilidad de imprimir y de almacenar con facilidad los antecedentes señalados en el número anterior; y el proveedor deberá proporcionarle un número único de la orden de compra, para que el usuario pueda hacer el seguimiento de ella;
- 6) La orden pasará automáticamente a un proceso de confirmación de identidad, en resguardo de la seguridad del usuario y del proceso de contratación, así como de la disponibilidad, vigencia y cupo del medio de pago seleccionado;
- 7) Cumplido exitosamente lo anterior, se comunicará a través de e-mail, a la misma dirección electrónica que haya registrado el usuario, que su orden ha sido confirmada; en ese momento quedará perfeccionado el contrato, se efectuará el cargo en el medio de pago y se enviará al usuario la respectiva boleta o factura en formato electrónico.
- 8) En caso alguno podrán hacerse cargos sin que haya sido confirmada la identidad al usuario ni afectarse derechos adquiridos del usuario.

Estos pasos deberán ser debidamente explicados en los Términos y Condiciones.

Además, en el caso de productos que deban ser despachados, deberá informar la fecha de entrega y, en el caso de bienes que deban ser retirados en algún local, deberá informar la dirección del establecimiento, horarios de atención y fecha desde la cual y hasta la cual se encontrará disponible el bien respectivo.

Si no fuera posible confirmar la identidad del usuario, o no estuviera disponible el medio de pago propuesto por el usuario o su edad constituyera un impedimento para cerrar la

transacción, del usuario, entonces el proveedor electrónico deberá informárselo en forma inmediata, y explicarle el motivo por la cual su orden no pudo ser confirmada.

Con todo, si el contrato se hubiera celebrado bajo la modalidad de que el pago se efectúe en el momento de la entrega física del producto, entonces la confirmación del medio de pago se realizará en el momento de la entrega.

Artículo 15.- Obligaciones de información posteriores a la celebración del contrato.

Inmediatamente después de perfeccionado el contrato que de cuenta de la adquisición de un bien o de la contratación de un servicio, el proveedor electrónico deberá enviar al usuario la confirmación escrita a que se refiere el inciso final del artículo 12 A de la Ley del Consumidor.

El proveedor electrónico tendrá la obligación de informar el estado en que se encuentra la entrega del bien o la prestación del servicio contratado, al consumidor que así se lo requiera, en la medida en que la naturaleza del bien o servicio contratado lo permita.

Artículo 16.- Servicio de Atención al Cliente. Los proveedores electrónicos pondrán a disposición de los consumidores, un servicio de atención al cliente, al que se podrá acceder por vía telefónica, mediante correo electrónico u otro medio telemático.

El servicio de atención al cliente tiene por objeto resolver dudas, consultas, requerimientos y reclamos de los consumidores, en forma eficaz y eficiente, teniendo presente siempre el principio de veracidad. El servicio de atención al cliente deberá instar por la satisfacción de las necesidades del consumidor y respetar plenamente sus derechos.

Los proveedores electrónicos podrán mantener un registro, en un soporte duradero, donde se recojan las quejas presentadas por los consumidores con los que hayan contratado y las diversas circunstancias ocurridas en relación con cada una de dichas quejas.

Las conversaciones telefónicas, solo podrán conservarse en un soporte que permita su reproducción, cuando se hubiere informado previamente el consumidor que la conversación podría haber sido objeto de grabación y éste no se hubiere opuesto a tal circunstancia.

El consumidor tendrá derecho a solicitar por escrito una copia de estas grabaciones, sin perjuicio de las atribuciones legales de las autoridades judiciales o administrativas para pedir también una copia de ellas.

Artículo 17.- Seguridad. Los proveedores electrónicos deberán adoptar sistemas de seguridad efectivos y confiables, deseablemente certificados, con el objeto de

proteger la seguridad, integridad y confidencialidad de las transacciones de todo tipo, en especial las financieras, y los pagos realizados por los consumidores.

El proveedor electrónico deberá mantener informado, en el sitio, el nivel de protección que se aplica a los datos entregados por los usuarios, las posibles limitaciones de los sistemas de seguridad empleados y las certificaciones de seguridad que posea.

En especial deberá informar sobre la seguridad de los medios de pago y la tecnología que se esté utilizando para proteger las transmisiones, procesamiento y/o almacenamiento de sus datos financieros.

El proveedor electrónico que no cuente con certificación de sus sistemas de seguridad deberá así informarlo. En tanto que el proveedor que sí cuente con tal certificación, deberá informar el nombre de la entidad certificadora.

La certificación o la falta de ella no libera al proveedor electrónico de las responsabilidades que le corresponden frente a los consumidores.

TÍTULO IV PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Artículo 18.- Las empresas adheridas observarán los siguientes principios orientadores en materia de protección de datos de carácter personal:

1.- **Principio de Titularidad de los Datos Personales.-** Cada persona natural es titular de sus datos personales, por lo que tiene el control y uso de los mismos, y tiene el derecho a ser informado del tratamiento de sus datos y de ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición respecto de ellos.

2.- **Principio de licitud.-** Toda persona puede efectuar el tratamiento de datos personales, de conformidad con la Ley N° 19.628, siempre que lo haga de manera concordante con esta ley y para finalidades permitidas por el ordenamiento jurídico. En todo caso deberá respetar el pleno ejercicio de los derechos fundamentales de los titulares de los datos y de las facultades que esta ley les reconoce. No requiere autorización el tratamiento de datos personales que provengan o que se recolecten de fuentes accesibles al público, cuando sean de carácter económico, financiero, bancario o comercial, se contengan en listados relativos a una categoría de personas que se limiten a indicar antecedentes tales como la pertenencia del individuo a ese grupo, su profesión o actividad, sus títulos educativos, dirección o fecha de nacimiento, o sean necesarios para comunicaciones comerciales de respuesta directa o comercialización o venta directa de bienes o servicios.

De acuerdo a la referida Ley, el tratamiento de los datos personales sólo puede efectuarse cuando ella misma u otras disposiciones legales lo autoricen o el titular

consienta expresamente en ello. No requiere autorización el tratamiento de datos personales que sean de carácter económico, financiero, bancario o comercial, entre otros casos que la misma ley exceptúa.

3.- Principio de finalidad.- En virtud de este principio, los proveedores electrónicos deberán conservar y utilizar los datos personales que hayan recolectado en sus bases de datos, exclusivamente en las actividades propias de su giro de ofrecimiento y comercialización de bienes y servicios.

Lo anterior se entenderá sin perjuicio de que, en conformidad a la Ley N° 20.575, respecto a los datos personales de carácter económico, financiero, bancario o comercial a que se refiere el Título III de la Ley N° 19.628, deberá respetarse el principio de finalidad en el tratamiento de datos personales, el que será exclusivamente la evaluación de riesgo comercial y para el proceso de crédito. La comunicación de esta clase de datos sólo podrá efectuarse al comercio establecido, para el proceso de crédito, y a las entidades que participen de la evaluación de riesgo comercial y para ese solo fin.

4.- Principio de información. El titular de los datos personales que autoriza, debe ser debidamente informado respecto del propósito de su almacenamiento y su posible comunicación al público.

5.- Principio de seguridad. Conforme a lo establecido en el artículo 11 de la Ley N° 19.628, el responsable de los registros o bases de datos donde se almacenen datos personales, con posterioridad a su recolección, deberá cuidar de ellos con la debida diligencia, haciéndose responsable de los daños. Las empresas adheridas deberán aplicar medidas de seguridad, técnicas y organizativas que garanticen la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.

6.- Principio de responsabilidad. Toda empresa adherida que sea responsable de un banco de datos personales, debe hacerse cargo del daño patrimonial y moral que, eventualmente, cause por el tratamiento indebido de los datos, sin perjuicio de proceder a eliminarlos, modificarlos o bloquearlos si lo solicitare el titular o lo ordenara un tribunal.

Artículo 19.- Normas generales. Los datos de carácter personal, en los términos definidos en la Ley N° 19.628, de Protección de Datos Personales, sólo podrán recabarse para su tratamiento cuando sean adecuados, pertinentes y no excesivos en relación con las finalidades determinadas, explícitas y legítimas para las que se hayan obtenido.

Los titulares de datos personales pueden ejercer, respecto de las empresas adheridas, los derechos que se establecen en la Ley N° 19.628, teniendo presente las características de independencia, gratuidad y sencillez que son inherentes a esos derechos.

Las empresas adheridas deberán respetar la privacidad de los consumidores y adoptar las medidas técnicas, tecnológicas y de organización que sean necesarias para proteger los datos personales de titularidad de sus consumidores y que estén almacenados en sus sistemas informáticos.

Las empresas adheridas que contraten con terceros cualquier aspecto relacionado con el tratamiento de datos personales, deberán desplegar sus mejores esfuerzos para convenir con sus proveedores la obligación de cumplir con las normas aplicables de este Código. Sin perjuicio de lo anterior, las empresas adheridas que traten, a través de terceros, los datos personales de sus clientes, responden directamente frente a ellos, como si el tratamiento lo hicieran ellas mismas.

En los términos y condiciones del sitio o en un apartado especial, visible y de fácil acceso, los proveedores deberán informar sus políticas de tratamiento de datos personales. Este apartado deberá contener al menos:

- a) Una declaración sobre la existencia de una o más bases o tratamiento de los datos de carácter personal entregados por los usuarios, la finalidad de su recolección y los destinatarios de la información.
- b) Posibilidad de ejercer los derechos de información, modificación, cancelación o bloqueo de los datos personales, en los términos previstos en la Ley N° 19.628.
- b) Identidad del responsable del tratamiento de los datos, y el modo previsto para comunicarse con él.
- c) La forma en que las empresas adheridas pondrán a disposición de sus clientes sus políticas de tratamiento de datos, especialmente los procedimientos de inscripción y des inscripción para la recolección de datos y para obtener la autorización del titular.

Artículo 20.- Obtención y tratamiento de los datos. El tratamiento de los datos de carácter personal, sensibles y no sensibles, sólo puede efectuarse en Chile en los casos y del modo que la Ley N° 19.628 u otras disposiciones legales lo autoricen.

Se prohíbe la recolección de datos personales por medios fraudulentos, ilícitos o mediante la información falsa al consumidor sobre la finalidad de su obtención.

Cuando los datos hayan sido obtenidos de una fuente accesible al público y se destinen a la actividad de publicidad, en cada comunicación deberá brindarse la posibilidad al titular de informarse respecto del origen de los datos, de la identidad del responsable de su tratamiento, de la finalidad de su obtención y tratamiento, y de los derechos que asisten a su titular.

Los datos sensibles no podrán ser objeto de tratamiento, salvo en caso que lo autorice la ley o el titular de ellos.

Si por cualquier motivo una empresa adherida obtuviera o recolectara un dato sensible, sin la debida y previa autorización, deberá eliminarlo inmediatamente de sus sistemas.

En caso de detectarse errores en los datos personales que surgen de las bases de datos, éstos deberán ser corregidos de forma inmediata.

Artículo 21.- Consentimiento del titular de los datos personales. Se requerirá consentimiento expreso del titular para el tratamiento de sus datos personales, en los casos establecidos por la ley.

El consentimiento que el titular de datos personales, sensibles o no sensibles, haya otorgado podrá ser revocado en cualquier momento, sin efecto retroactivo. Para esta revocación el titular dispondrá de todos los derechos establecidos en las leyes chilenas, y, además, podrá comunicarse con el responsable de la base de datos, mediante el procedimiento que éste establezca e informe debidamente, el que deberá ser simple y expedito.

Artículo 22.- Garantías para los titulares de datos personales. Las empresas adheridas a este Código garantizan a los titulares de datos personales el libre ejercicio de sus derechos de información, modificación, cancelación y bloqueo de sus datos personales establecidos en la Ley N° 19.628, y se obligan a disponer de procedimientos rápidos y eficaces para facilitar tal ejercicio y a informar en forma adecuada el estado de sus requerimientos.

El plazo de respuesta ante un requerimiento que tenga por objeto el ejercicio de los derechos que las empresas adheridas garantizan a los titulares de datos personales, y su implementación efectiva, no podrá superar los dos días corridos contados desde la fecha en que el requerido reciba efectivamente esta solicitud.

Las empresas adheridas no podrán utilizar, en caso alguno, la información para finalidades distintas de las que haya consentido el cliente.

Artículo 23.- Uso de cookies y dispositivos similares. Las empresas adheridas deberán informar a los usuarios sobre la presencia y la finalidad de las cookies u otros dispositivos o técnicas similares en su sitio, poner a su disposición mecanismos sencillos y gratuitos para desactivarlas, e informarles de las consecuencias concretas o eventuales de tal desactivación.

Artículo 24.- Seguridad y protección de los datos personales. Las empresas adheridas se obligan a adoptar medidas de seguridad eficaces en sus procesos para proteger la

integridad, veracidad y confidencialidad de los datos personales almacenados en sus bases de datos.

Artículo 25.- Obtención y tratamiento de datos de menores de edad. Para recoger datos o comunicarse con menores a través de medios de comunicación electrónica, las empresas adheridas a este Código deberán tener en cuenta la edad, el conocimiento y la madurez de su público objetivo. En ningún caso podrán recabarse del menor datos relativos o relacionados con la situación económica o social del hogar o de los otros miembros de la familia.

Toda recolección de datos en que se advierta que quien desea registrarse como usuario de un sitio o hacer una transacción es un incapaz, cualquiera sea la causa de la incapacidad, deberá considerar el consentimiento de sus representantes legales para actuar en la web.

Con todo, los datos proporcionados por los menores de edad tendrán como única finalidad el ofrecimiento, venta y suministro de productos o servicios que por ley pueden ser dirigidos a ellos.

En caso alguno podrán cederse los datos relativos a un menor de edad sin el previo consentimiento de quien ejerza la patria potestad sobre él.

Lo señalado en este artículo se entenderá sin perjuicio de lo que se expresa en el capítulo siguiente sobre protección de los derechos e intereses de los menores y de sus padres respecto de ellos.

TÍTULO V PROTECCIÓN DE MENORES

Artículo 26.- En la actividad publicitaria se observarán, en todo lo referente a los menores de edad, los siguientes principios orientadores:

1.- **Principio de Protección.-** Los proveedores electrónicos deberán tener especial cuidado en que la publicidad dirigida a menores de edad y los bienes y servicios que les ofrezcan o informen no puedan, en caso alguno, atentar o incentivarlos a atentar contra su dignidad, bienestar físico, espiritual, emocional o intelectual de ellos o de terceras personas; ni afectar los derechos de los menores o de sus padres establecidos en las leyes chilenas.

2.- **Principio de Interés Superior.-** Las empresas adheridas, ante cualquier conflicto, dificultad o disputa, que se refiera a la publicidad dirigida a menores, al comercio electrónico en que ellos participen o al tratamiento de sus datos, deberán desplegar sus mejores esfuerzos para optar por la solución que más beneficie al menor.

3.- Principio del máximo grado de diligencia.- Las empresas adheridas responderán de la culpa levísima en el cumplimiento de los contratos que involucren a menores de edad.

Artículo 27.- Publicidad y protección de menores. La publicidad difundida en o por medio de los sitios de las empresas adheridas deberá:

- a) Identificar los contenidos dirigidos únicamente a adultos.
- b) Adoptar las medidas necesarias para prevenir que los menores puedan acceder a bienes y servicios que por ley no son convenientes para menores de edad, como el consumo de bebidas alcohólicas.
- c) Tener en consideración que los menores de edad son fácilmente impresionables, a fin de no difundir publicidad destinada a obtener un provecho de su credulidad o falta de madurez.
- d) Abstenerse de presentar a niños en situaciones que atenten contra la ley, la moral, las buenas costumbres o el orden público, o en situaciones peligrosas, salvo que se trate de advertencias en materia de seguridad.
- e) Abstenerse de hacer publicidad que incentive a los menores a realizar conductas impropias, ilegales, que atenten contra su dignidad y bienestar integral, o contra el de los demás.
- f) Apoyar campañas de información destinadas al público en general, para difundir el uso responsable y seguro de internet por los menores de edad, incluyendo aquella información relativa herramientas de software y control de acceso para los padres, que prevenga que los niños proporcionen su nombre, dirección y otros datos personales en forma insegura.
- g) Disponer de mecanismos razonables para verificar la edad de los consumidores a fin de adoptar los resguardos que se indican en las leyes chilenas y en este Código en materia de protección de menores de edad.

Artículo 28.- Las rotulaciones y advertencias que deben contener los productos destinados a menores, deberán atenerse estrictamente a la normativa vigente en Chile.

Las empresas adheridas sólo podrán vender y arrendar videojuegos que hayan sido calificados como "no recomendados" para menores de una determinada edad, a quienes acrediten cumplir la edad requerida, a través de un medio fehaciente que sea equivalente a la exhibición de la cédula de identidad respectiva.

TÍTULO VI

REGLAS ESPECIALES PARA MEDIOS DE COMUNICACIÓN A DISTANCIA DISTINTOS DE INTERNET

Artículo 29.- Principios. Las operaciones comerciales que se efectúen a través de sistemas de comunicación a distancia diferentes de internet, en cuanto sea posible, atendida su naturaleza, se rigen por los mismos principios establecidos en los artículos 3, 10, 19 y 26 precedentes. Las promociones y ofertas deberán respetar los principios que rigen la publicidad en general, especialmente los de suficiencia, trato digno, veracidad y buena fe, sin que puedan constituir nunca un medio para abusar de la confianza de sus destinatarios, ni explotar su posible falta de experiencia o conocimientos.

Artículo 30.- Identificación y acceso al Anunciante. En las operaciones comerciales que se efectúen a través de sistemas de comunicación a distancia, el Anunciante deberá ser fácilmente identificable y asequible, de forma tal que los destinatarios de sus comunicaciones puedan reconocerlo y ponerse en contacto con él sin dificultades, a través de algún medio electrónico adecuado, que el mismo Anunciante deberá poner a su disposición. Esto se entenderá sin perjuicio de lo que se indica en el artículo 33 siguiente.

TÍTULO VII

REDES SOCIALES

Artículo 31.- Aplicación de las reglas de este código a las redes sociales. Las reglas de este código se aplicarán también a las prácticas y operaciones comerciales, promocionales y publicitarias que se efectúen a través de Facebook, Youtube, Twitter, Google+, LinkedIn, Instagram, Pinterest y por medio de cualquier otro tipo de redes sociales en que sea posible y que utilicen medios electrónicos o a distancia.

Artículo 32.- Publicidad en grupos de noticias, foros y chats. Para enviar publicidad online a grupos de noticias, tablón de anuncios, blogs, foros o chats se requerirá que, con anterioridad, lo haya consentido así el moderador del punto de encuentro o, en su defecto, del proveedor del servicio, o este proceder se ajuste a las reglas de admisión de publicidad establecidas para ese grupo, foro, charla o similar.

La regla anterior no se aplica a los foros o charlas de naturaleza propiamente publicitaria.

TÍTULO VII

VALIDEZ Y EFICACIA DE ESTE CÓDIGO

Artículo 33.- Obligatoriedad del Código. Este código es obligatorio para todas las empresas adheridas.

La adhesión a este Código se producirá automáticamente por el solo hecho de ser miembro del Comité de Comercio Electrónico de la Cámara de Comercio de Santiago, y, en el caso de los proveedores electrónicos que no lo sean, por el solo hecho de ser recibida, en forma electrónica, por ese Comité de Comercio Electrónico, una comunicación de su representante legal manifestando la aceptación de este Código y su voluntad de darle cumplimiento, sin condiciones de ninguna especie.

Es condición, para adquirir y conservar la calidad de empresa adherida, poseer un Rut y un Domicilio en Chile, como asimismo ser titular de un nombre de dominio registrado en Nic.Chile y un representante con facultades suficientes para ser emplazado en el territorio continental del país.

Las empresas adheridas a este Código autorizan a la Cámara de Comercio de Santiago para que lo promueva, difunda su contenido e informe las empresas que han adherido a él, a través del Comité de Comercio Electrónico de esta institución.

Asimismo, las empresas adheridas a este Código se comprometen a informar en forma permanente, directa y de fácil acceso, y por medios electrónicos, sobre su adhesión a este Código, facilitando la posibilidad de consultarlo.

Artículo 34.- La calidad de empresa adherida se pierde:

- a) Por renuncia escrita presentada por el gerente general del proveedor electrónico al Comité de Comercio Electrónico de la Cámara de Comercio de Santiago, en forma electrónica;
- b) Por eliminación del Registro de Empresas Adheridas, aprobada por mayoría del Directorio de esta cámara, fundada en antecedentes objetivos, como haber sido objeto de sentencias judiciales condenatorias o de sanciones administrativas reiteradas, que dejen de manifiesto, a juicio de la mayoría simple de sus miembros que su conducta comercial no es consistente con los principios y normas de este código.

El Directorio de esta Cámara podrá también, en casos graves así calificados por la mayoría de sus miembros, disponer la suspensión de la calidad de Empresa Adherida por un periodo determinado, en cuyo caso el Comité de Comercio Electrónico de la Cámara de Comercio de Santiago deberá hacer la anotación pertinente en el Registro de Empresas adheridas.

Antes de aplicar estas medidas, se citará por correo electrónico u otro medio fehaciente al representante legal de la empresa afectada, con una anticipación no inferior a diez días hábiles, para que exponga sus descargos al Comité de Comercio Electrónico de esta cámara. Asimismo, después de aplicada la medida, se notificará al afectado a través de un correo electrónico o por otro medio fehaciente, quien podrá solicitar al Directorio una

reconsideración de la medida adoptada, que el Directorio resolverá en su próxima sesión, por mayoría simple.

Además de la eliminación y de la suspensión, el Directorio de la Cámara de Comercio de Santiago podrá aplicar a las empresas adheridas una amonestación privada, que será aprobada por mayoría simple de ese Directorio y que se transmitirá por escrito al sancionado a través de su Comité de Comercio Electrónico.

Estas sanciones serán publicadas en el sitio web de la Cámara de Comercio de Santiago.

Artículo 35.- Prevalencia de la Ley. En caso de cualquier incompatibilidad que exista o pudiere existir en el futuro, entre las normas de este Código y una o más disposiciones legales o reglamentarias que traten sobre las mismas materias, prevalecerán estas últimas.

Artículo 36.- Modificaciones al presente Código. La Cámara de Comercio de Santiago, a través de su Comité de Comercio Electrónico, revisará periódicamente este Código, a fin de mantenerlo actualizado, teniendo en consideración el dinamismo de la actividad que regula.

Las modificaciones a este Código serán publicadas en el sitio web de la Cámara de Comercio de Santiago, con al menos 30 días corridos de anticipación a su entrada en vigencia, y regirán por el solo hecho de cumplirse ese plazo.

Cinco veinte / 12



Ilustre Municipalidad de SANTIAGO

SEGUNDO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE SANTIAGO

AMUNATEGUI N°980 SEGUNDO PISO

Santiago 17 de noviembre de 2020

Rol N°18194-2019-SCS

A la hora señalada en autos tiene lugar la audiencia de conciliación, contestación y prueba, con la asistencia del abogado Claudio Torres Urzúa en representación de la denunciante SERNAC; La denunciada PATUELLI Y CIA LTDA representada por la abogado Carmina Vásquez Mejías, y exponen:

EL TRIBUNAL LLAMA A CONCILIACION: Esta no se produce.

LA PARTE DENUNCIANTE SERNAC: Esta parte viene en ratificar la denuncia infraccional de fs.36 a fs,56 ambas inclusive, solicitando sea acogida en todas sus partes sancionándose al proveedor por la infracción de los artículo 3 inciso 1 Literal B y art 50 D de la Ley 19.496, con costas.

LA PARTE DENUNCIADA PATUELLI Y CIA LTDA: Esta parte viene en constar por escrito de fs. 72 y siguientes, solicitando se rechace la denuncia infraccional en todas sus partes con costas, y solicitando se tenga como parte integrante de la presente audiencia.

El Tribunal resuelve: A LO PRINCIPAL: Téngase por contestada y forme parte de la presente audiencia; AL PRIMER Y SEGUNDO OTROSIES: Téngase presente.

PRUEBA DOCUMENTAL:

LA PARTE DENUNCIANTE SERNAC: Esta parte reitera prueba documental acompañada en el tercer otrosí de la denuncia infraccional de fs.20 a fs35 ambas inclusive acompañado en este acto copia simple de resolución exenta N°0163 de fecha 15/03/2019 emitido por el SERNAC conforme al cual se habilita como fiscalizadores a funcionarios que indica. Todos con citación.

El Tribunal resuelve: Téngase por acompañados en la forma señalada.

LA PARTE DENUNCIADA PATUELLI Y CIA LTDA: Esta parte viene en acompañar con citación los siguientes documentos:

- 1.-Impresión de pantalla de la página Patuelli. CL información general en la que se señala el Representante legal y personería para representar a Patuelli y cia Ltda.
- 2.-Impresión de pantalla de como participar de una campaña cyber oficial de la cámara de Comercio de Santiago.
- 3.-Copia simple del Código de buenas prácticas para el comercio electrónico.

El Tribunal resuelve: Téngase por acompañados en la forma señalada.

PRUEBA TESTIMONIAL:

LA PARTE DENUNCIANTE SERNAC: No presenta

LA PARTE DENUNCIADA PATUELLI Y CIA LTDA: No presenta.



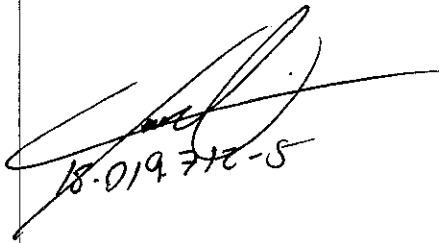
Confo unofus / 121

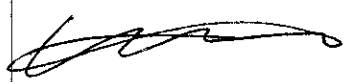
PETICIONES:

LA PARTE DENUNCIANTE SERNAC: Esta parte no formula

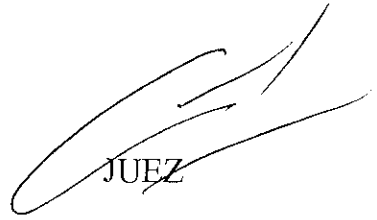
LA PARTE DENUNCIADA PATUELLI Y CIA LTDA: Esta parte solicita audiencia de percepción de documento electrónico de la Cámara de Comercio de Santiago y de la Pagina Web de Patuelli.cl o en su defecto percepción personal del Tribunal.

Leído ratifican y firma junto a SS quedando el Tribunal en resolver.

x 
18.019.712-5

x 
17.265727-3


Secretaria Abogado


JUEZ



Ilustre Municipalidad de SANTIAGO

Conto unidos / 122

SEGUNDO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE SANTIAGO

AMUNATEGUI N°980 SEGUNDO PISO

Santiago 20 de noviembre de 2020

Previo a resolver, certifíquese por la Sra Secretaria Abogado del Tribunal si el documento electrónico ofrecido a fs.121 fue acompañado en la oportunidad procesal pertinente.

Secretaria Abogado

JUEZ

Cento verbales/123

Certifico: Que no consta en autos que la parte denunciada de Patuelli y Cia Ltda, en la audiencia de estilo haya acompañado un documento electrónico de acuerdo con lo solicitado en las peticiones formuladas a fojas 121, siendo esa la oportunidad procesal pertinente. Santiago a 20 de Noviembre de 2020.-

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized initial 'P' followed by several cursive letters, likely representing the name of the certifying official.



Ilustre Municipalidad de SANTIAGO

Conto un Arwdo / 129

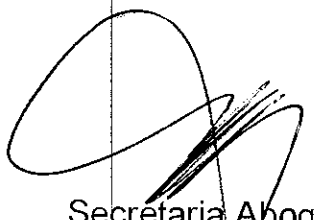
SEGUNDO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE SANTIAGO

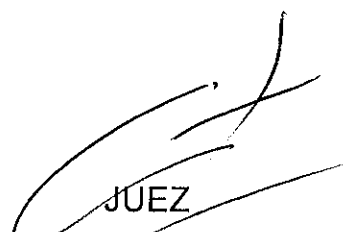
AMUNATEGUI N°980 SEGUNDO PISO

Santiago 20 de noviembre de 2020

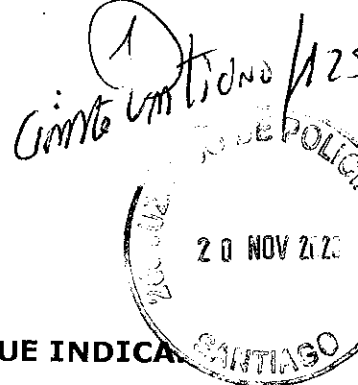
Resolviendo derechamente las peticiones formuladas en el comparendo de estilo, por parte de la denunciada Patuelli y Cia Ltda:

Atendido lo certificado por la Señora Secretaria Abogado del Tribunal a fs.123 y, no existiendo la prueba ofrecida: No ha lugar a todo.


Secretaria Abogado


JUEZ

SE ENVIO A CARTA CERTIFICADA A CORREOS PARA
DON JORDEN
VASQUEZ
SANTIAGO, 24 NOV 2020



EN USO DE CITACIÓN, OBJETA Y OBSERVA DOCUMENTOS QUE INDICA

S.J. DE JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE SANTIAGO (2)

VICENTE AVILÉS BARROS, abogado, en representación del Servicio Nacional del Consumidor, en autos sobre infracción a la Ley de Protección de los Derechos del Consumidor, caratulados "**SERNAC con PATUELLI Y COMPAÑÍA LIMITADA**", **Causa Rol N° 18194-2019**, a US. SS., respetuosamente decimos:

Que, encontrándome en plazo legal, vengo en **objetar** los documentos acompañados por la denunciada, en comparendo de estilo realizado el día 17 de noviembre del año en curso, por los motivos que a continuación expongo:

1. Copia simple de impresión de pantalla de la página web de Patuelli y compañía limitada, que señala información sobre la identificación del proveedor, sumado a los términos y condiciones.
2. Copia simple del Código de Buenas Prácticas para el Comercio Electrónico de la Cámara de Comercio de Santiago.
3. Copia simple de impresión de pantalla de la página del comité de comercio electrónico que señala condiciones para participar de una campaña de Cyber oficial.

Dado que corresponden a copias simples de documentos en las que no consta la fecha real de su otorgamiento, no tienen firma o timbre en original. Razón por la que S.S., debe tenerlos por objetados en cuanto a su autenticidad.

Los documentos señalados, emanan de la propia parte que los presenta, además carecen de fecha cierta y, como se señaló anteriormente, también carecen de timbre de autenticidad. Por ello, no puede considerarse que pueda hacer plena prueba de su contenido en razón de las características recién señaladas.

Además, ninguno de los documentos señalados contiene elementos que permitan a esta parte comprobar su veracidad, mucho menos podríamos asumir su autenticidad de forma inmediata, lo que deberá ser considerado por S.S. prudencialmente.

**Servicio Nacional
del Consumidor**

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Contra vicio 1/20

A mayor abundamiento, resulta evidente, por cuanto no cumplen con los requisitos establecidos en el artículo 342 del Código de Procedimiento Civil, para ser calificados como instrumentos públicos en este juicio y consecuentemente no ostentan pleno valor probatorio.

Aún en su calidad de instrumentos privados, éstos no cumplen con ninguna de las hipótesis del artículo 346 del mismo cuerpo normativo para que se tengan por reconocidos.

En esa línea, ninguno de los documentos acompañados son aptos para desvirtuar en modo alguno el Acta de Fiscalización N°36-2019-RIOSv-B-02/727390, de fecha 27 de mayo del año 2019, que contiene la impresión de pantalla de la página del proveedor con imágenes claras en las que consta que al momento realizar dicha fiscalización, ésta no contenía información alguna sobre su representante legal.

Efectuada la correspondiente objeción a los documentos y en el improbable escenario que S.S. decida rechazar la objeción precedente, y en consideración a la información que contienen tales documentos, esta parte viene en **observar** los mismos, en los siguientes términos:

Respecto a la **Copia simple de impresión de pantalla de la página web de Patuelli, que señala términos y condiciones e información general**, cabe señalar que, el documento es irrelevante, ya que no logra contradecir el fondo de lo señalado en la fiscalización realizada por este servicio, toda vez que no tiene fecha cierta y la información acerca del representante legal de la compañía, pudo perfectamente ser incluida con posterioridad a la realización del Cyber celebrado en mayo del año 2019.

En cuanto a la **Copia simple del Código de Buenas Prácticas para el Comercio Electrónico de la Cámara de Comercio de Santiago**, y la **copia simple de impresión de pantalla de la página del Comité de Comercio Electrónico que señala condiciones para participar de una campaña de Cyber oficial**, estos documentos resultan impertinentes en razón de que no acreditan información relevante para efectos de determinar la existencia de los hechos que se exponen en la denuncia infraccional. En cuanto al presupuesto fáctico de la denuncia, esta dice relación con la omisión de información básica y relevante acerca de la empresa, como lo es su representante legal, toda vez

**Servicio Nacional
del Consumidor**

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Com. A. Ventresana / 127

que, el consumidor debe poder acceder a todos los datos que identifican al proveedor, con el fin de poder tomar contacto con él, realizar reclamos y eventualmente, ejercer acciones judiciales en su contra, lo que se ve impedido, si es que no cuenta con antecedentes básicos sobre su individualización.

Finalmente, SS, quisiera reiterar un aspecto que tienen en común los tres documentos presentados por la contraria, y es que no contienen elementos de hecho que sean relevantes para que SS desacredite la ausencia de datos fundamentales en la página web del proveedor, acerca de la individualización del mismo, al momento de realizarse la fiscalización para el Cyber de mayo del año 2019.

POR TANTO, en virtud de lo expuesto precedentemente, disposiciones legales citadas y las aplicables en la especie,

RUEGO A U.S., se sirva tener por objetados y observados los documentos ya individualizados al momento de resolver el asunto debatido en autos.



17.407.068 - 7



Ilustre Municipalidad de SANTIAGO

Carla Urtecho / 1

SEGUNDO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE SANTIAGO

AMUNATEGUI N°980 SEGUNDO PISO

Santiago 20 de noviembre de 2020

Téngase por objetados los documentos sin perjuicio del valor probatorio que le asigne el Tribunal en sentencia definitiva.

Secretaria Abogado

JUEZ

SE ENVIO A CARTA CERTIFICADA A CORREOS PARA
DON *JORGE*
VASQUEZ
SANTIAGO, 24 NOV 2020

Santiago, 17 de noviembre de 2020

A quien corresponda,

Mediante la presente carta acreditamos que la empresa Patuelli Cia. LTDA. Rut 77.424.510 - 3 es miembro activo del Comité de Comercio Electrónico de la Cámara de Comercio de Santiago (CCS) con su tienda online <https://patuelli.net/>, la empresa ha participado en varios eventos CyberDay y CyberMonday cumpliendo las exigencias que indica la CCS. La empresa adhiere en todas sus partes al Código de Buenas Prácticas para el Comercio Electrónico de la CCS.

La empresa Patuelli es socia del Comité de Comercio Electrónico desde noviembre de 2017, participando de los eventos Cyber a partir del año 2018.

Se extiende este certificado para los fines que estimen pertinentes,

YERKA
ROSARIO
YUKICH LOREN

Firmado digitalmente por
YERKA ROSARIO YUKICH
LOREN
Fecha: 2020.11.17
10:00:56 -03'00'

Yerka Yukich

Secretaria Ejecutiva

Centro de Economía Digital

Cámara de Comercio de Santiago A.G.

Téngase Presente

S.C.S.

Carmina Vásquez Mejías / 130



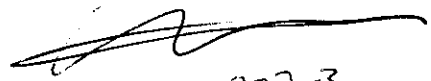
S.J.L Juzgado de Policía Local de Santiago (2°)

Carmina Vásquez Mejías, RUT N°17.265.727-3, chilena, divorciada, abogada, en representación convencional de la denunciada **Patuelli y Compañía Limitada** (en adelante "Patuelli"), Rol **M-018194-19** a S.S. respetuosamente digo:

Que vengo en señalar que en el comparendo de conciliación, contestación y prueba, esta parte solicitó se realizara una audiencia de percepción de documentos y en subsidio una inspección personal del Tribunal, al Certificado electrónico de la Cámara de Comercio de Santiago (CCS), del que acompaño copia en este acto, de fecha 17 de Noviembre, que extendió a la empresa Patuelli Cia Ltda, señalando que participa como socia del Comité de Comercio Electrónico desde noviembre de 2017, participando de los eventos del Cyber desde el año 2018, cumpliendo con todas las exigencias del Código de Buenas Prácticas para el Comercio Electrónico de la CCS.

POR TANTO;

A S.S. Pido: Tener presente.


17.265.727-3

Carta Intimada 131



Ilustre Municipalidad de SANTIAGO

SEGUNDO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE SANTIAGO

AMUNATEGUI N°980 SEGUNDO PISO

Santiago 24 de noviembre de 2020

Téngase presente en lo que corresponda.

Secretaria Abogado

JUEZ

SE ENVIO A CARTA CERTIFICADA A CORREOS PARA	
DOM	JORJES
	VASQUEZ
SANTIAGO,	26 NOV 2020

TÉNGASE PRESENTE.

S. J. DE POLICIA LOCAL DE SANTIAGO (2°)

VICENTE AVILÉS BARROS, abogado, en representación del Servicio Nacional del Consumidor, en autos sobre infracción a la Ley de Protección de los Derechos del Consumidor, caratulados "**SERNAC CON PATUELLI Y COMPAÑÍA LIMITADA**", causa Rol N° 18194-2019, a US. SS., respetuosamente digo:

Que, para un mejor acierto del fallo y teniendo presente nuestro profundo interés en que SS. se pronuncie en definitiva sobre el asunto materia de esta causa, vengo en hacer presente las siguientes consideraciones de hecho y de derecho que, a juicio nuestro, podrían ilustrar a US. Al momento de dictar sentencia.

I. LOS HECHOS.

Respecto a los hechos denunciados, el Servicio Nacional del Consumidor es el organismo del estado encargado de velar por la protección de los derechos de los consumidores contemplados en la ley 19.496 y en toda normativa que diga relación con el consumidor. En este sentido, este servicio desarrolla la función indicada basándose en el análisis de distintos componentes a través de procesos de vigilancia permanentemente de los mercados.

De esta manera y en ejercicio de sus facultades y la obligación que le impone el inciso primero del art 58 de la ley de protección al consumidor, este servicio con el objeto de verificar el cumplimiento de las normas sobre información que el mismo cuerpo legal establece, realizó una fiscalización respecto de lo anunciado por "**PATUELLI Y COMPAÑÍA LIMITADA**", en su página web, a saber: <http://patuelli.cl/>.

Con fecha 27 de mayo del 2019, se realiza la fiscalización programada la que se efectuó de manera no presencial, actuando en calidad de fiscalizador, Doña **KARIN DANIELA TRAMOLAO TORRES**.

Al momento de la fiscalización se inspecciono la página web antes mencionada en la cual constan los siguientes hechos¹:

Observaciones: se revisa sección denominada "acerca de nosotros" términos y condiciones, información general y no se observa nombre del representante legal.

En relación a lo anterior S.S, que de los hechos constatados en el acta de fiscalización es posible hacer presente lo siguiente.

- Consta que PATUELLI, proveedor denunciado, omite informar el nombre de su representante legal en su página web fiscalizada.

En consecuencia, su S.S, a raíz de los hechos contestados por el fiscalizador en el acta de fiscalización, cabe hacer presente que la denunciada no cumple con las normas de u información establecida en la ley de protección al consumidor, lo que en definitiva constituye una clara infracción a la ley 19.496 sobre protección de los derechos de los consumidores.

II. SOBRE LAS INFRACCIONES EN PARTICULAR

• Artículo 3 inciso primero, letra b) LPC:

Respecto del derecho a la información veraz y oportuna a los consumidores, la Ley impone al proveedor la responsabilidad de proporcionar la información básica comercial, antes y en el acto de suscripción de un contrato, esto, para permitir que la toma de decisiones por parte de los consumidores sea informada y, en definitiva, voluntaria. En el caso concreto, el consumidor debe ser informado íntegramente respecto de la identificación del proveedor, como medida para garantizar ante cualquier eventualidad, que puedan ejercer libre y voluntariamente sus derechos de conformidad a la Ley.

¹ Observación indicada por el fiscalizador, respecto del punto numero 2(identificación del proveedor en pagina web) correspondiente al apartado denominado " hechos constatados en relación de las materias fiscalizadas", del acta de fiscalización.

- **Artículo 1 número 3° de la LPC:**

Dicha norma contiene definiciones importantes en el ámbito del derecho del consumidor, estableciendo en el número 3° lo siguiente: "Información Básica Comercial: **los datos, instructivos, antecedentes o indicaciones que el proveedor debe suministrar obligatoriamente al público, en cumplimiento de una norma jurídica**".

En este caso, es necesario resaltar que nos encontramos ante una fiscalización realizada a la página web de la denunciada durante el evento denominado "Cyberday", en el ámbito del comercio electrónico que consiste en un gran evento organizado con un fin meramente comercial, resulta fundamental que los consumidores cuenten con el máximo de información sobre las condiciones generales y específicas de contratación. La finalidad de lo anterior, es permitir el efectivo ejercicio de los derechos a los consumidores que les asisten en materia de consumo, siendo especialmente importante en este caso, ya que trata de un evento inmensamente masivo, en el cual el proveedor hace ofrecimiento de sus productos o servicios, sujetándolos a ofertas (precios reducidos), por lo que se concentra un gran volumen de transacciones, motivo por el cual se debe identificar de manera íntegra el proveedor, ya que las "eventualidades" suelen aumentar en igual proporción.

- **Artículo 50 D de la LPC en relación al 254 del Código de Procedimiento Civil:**

El art. 254 del CPC establece los requisitos que debe contener toda demanda, correspondiendo al número 3°: **El nombre, domicilio y profesión u oficio del demandado.**

En esa misma línea, el artículo 50 C de la LPC señala expresamente, en su inciso penúltimo que: "*Para los efectos previstos en esta ley, se presume que representa al proveedor la persona que ejerce habitualmente funcione de dirección o administración por cuenta o representación del proveedor a que se refiere el artículo 50 D*".

A su vez, el artículo 50 D dispone que: "*En aquellos casos en los que en virtud de esta ley se interponga demanda en contra de una persona jurídica, **su notificación se efectuará al representante legal de ésta o bien al jefe del local donde se compró el producto o se restó el servicio (...)***". Luego agrega: "*(...) Será obligación de todos los proveedores exhibir en un lugar visible del local la individualización completa de quien cumpla función de jefe del local, indicándose al menos el nombre completo y su domicilio (...)*". En vista de que en el caso de marras no existe un jefe de local, toda vez que estamos ante un caso de comercio electrónico, donde no hay una tienda física, por lo que, solo queda la opción de notificar al representante legal del proveedor, razón por la cual dicha información **debe contenerse en el sitio web.**

En consecuencia, haciendo una interpretación armónica de las disposiciones precitadas, se entiende tanto conforme lo prescribe la LPC como el CPC, que es una obligación del proveedor entregar toda aquella información pertinente que permita su correcta individualización, dentro de los cuales se encuentra el representante Legal.

III. SOBRE LA CONTESTACIÓN DE LAS DENUNCIADAS

PATUELLI Y COMPAÑIA LIMITADA

PATUELLI en su contestación niega los hechos de la denuncia aludiendo que el representante legal y su personería están claramente identificados en la página web de la denunciada, para lo cual acompaña una captura de pantalla de los términos y condiciones de su página en la que efectivamente aparece dicha información. como se verá más adelante, dicha prueba en nada contribuye a determinar si esta información efectivamente se brindó, puesto que, no se acompañaron por parte de la denunciada, los documentos que puedan comprobar aquellos entredichos con la fecha correspondiente al momento de la infracción y sin timbre de autenticidad que de veracidad a la documentación, toda vez que, es de público conocimiento, que todos los sistemas virtuales son susceptibles de modificaciones y alteraciones, lo que no ayudaría a demostrar, si en efecto, el día en cuestión, la denunciada cumplió con el deber de información.

El día 27 de mayo de 2019, se realizó una fiscalización, y se constató que no se cumplían con las normas de información, exigencias solicitadas por la normativa vigente, dando cuenta de aquello por documentos que fueron acompañados y presentados por el SERNAC, lo que, en definitiva, constituye una clara infracción a la Ley N°19.496 sobre Protección de los Derechos de los consumidores.

Es del todo necesario señalar, que las normas de Protección de los Derechos de los Consumidores, son de **responsabilidad objetiva**, es decir, no requieren de dolo ni de culpa en la conducta del infractor, en otras palabras, sólo basta el hecho constitutivo de ella —como ocurre en los casos de infracciones a la Ley de Tránsito— para que se configure y por consiguiente S.S., condene.

En el caso de autos, las actas levantadas por el ministro de Fe del SERNAC, contienen capturas de pantalla de la página fiscalizada, dando cuenta de manera fehaciente de la omisión del representante legal de la compañía al momento de verificarse la infracción, cuestión que no puede ser desvirtuada por un documento sin la calidad de escritura pública, sin la firma de un ministro de fe y, por lo tanto, sin fecha cierta.

De esta manera, habiendo presentado este servicio documentos que dan cuenta de hechos objetivos que se contraponen a los distintos imperativos legales que en materia de información de precios al consumidor establece la legislación, resulta procedente la aplicación de las respectivas multas por contravención de la Ley N° 19.496.

IV. CONSIDERACIONES PROBATORIAS

1. Documental

a) En cuanto a la prueba rendida por la parte denunciante:

Por esta parte, acompaño la prueba en la denuncia infraccional, la cual fue debidamente reiterada 17 de noviembre del 2020, día en que se llevó a cabo la audiencia de conciliación, contestación y prueba donde se reitera la prueba y el

tribunal los da por acompañados. Dichos documentos, constituían antecedentes más que suficientes para acreditar que existió un incumplimiento con respecto a las normas de información, ya que había contenido escrito y audiovisual firmado por ministro de fe, que da cuenta de que en la página en que la denunciada ofrecía sus productos, no incluyó la información respecto al RUT y Nombre de su Representante Legal en ninguna de sus secciones, al momento de realizarse la respectiva fiscalización, constituyéndose una clara infracción a la Ley N°19.496 sobre Protección de los Derechos de los consumidores.

b) En cuanto a la prueba rendida por las partes denunciadas:

La denunciada acompaña los siguientes documentos.

1. Copia simple de impresión de pantalla de la página web de Patuelli y compañía limitada, que señala información sobre la identificación del proveedor, sumado a los términos y condiciones.
2. Copia simple del Código de Buenas Prácticas para el Comercio Electrónico de la Cámara de Comercio de Santiago.
3. Copia simple de impresión de pantalla de la página del comité de comercio electrónico que señala condiciones para participar de una campaña de Cyber oficial.

Los documentos acompañados por la denunciada el 17 de noviembre del 2020, corresponden a copias simples de los documentos en los cuales no consta fecha real de su otorgamiento y resulta evidente que los pantallazos acompañados por la contraparte fueron tomados con posterioridad al momento de verificarse la infracción, cuando dicha página ya había sido modificada.

Lo anterior se refuerza al notar que dichos documentos emanan de la propia denunciada y, al no haber sido otorgados ante notario público, carecen de autenticidad por lo que no se puede considerar plena prueba de su contenido ni, lo que es más importante, respecto de su fecha.

A mayor abundamiento, resulta evidente, por cuanto no cumplen con los requisitos establecidos en el artículo 342 del Código de Procedimiento Civil, para

ser calificados como instrumentos públicos en este juicio y consecuentemente no ostentan pleno valor probatorio.

En este sentido, cabe resaltar que PATUELLI, es una entidad experta y profesional en su rubro, por lo que conoce o, al menos, debe conocer cuál es la información que evidentemente debe mostrar al público, por lo que le es exigible una página web que garantice una adecuada información de su compañía hacia los consumidores. Así, el proveedor no ha logrado, bajo ninguna circunstancia acreditar la debida diligencia que dio prestar en la página web <https://www.patueli.cl>.

VI. DE LAS COSTAS Y LOS MOTIVOS PLAUSIBLES PARA LITIGAR.

Este servicio se basó en la información proporcionada por la consumidora y, cabe señalar S.S, que el **SERNAC tiene el deber y mandato legal** de perseguir las infracciones a la ley 19.496, lo que está estipulado en el artículo 58 del mismo cuerpo legal.

Como podrá entender S.S, y en estricto apego a lo que ha sido establecido por el legislador, no sería procedente que S.S condene a un Servicio Público al pago de las costas de esta causa, puesto que, como se ha expresado anteriormente, cada vez que este Servicio toma conocimiento de algún hecho que revista las características de infracción a la Ley 19.496, por mandato legal, **debe ejercer la acción respectiva denunciando los hechos al tribunal que resulta competente**, ya sea a petición de parte o de oficio. En el caso en particular, por mandato legal este Servicio debía iniciar una acción judicial basada en nuestro deber de fiscalización, reconocidos por el inciso primero del art 58 de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, ya que no actuar de ese modo implicaría incurrir en un incumplimiento grave de las obligaciones impuestas por la ley y en un desamparo de los consumidores.

VII. CONCLUSIONES

**Servicio Nacional
del Consumidor**

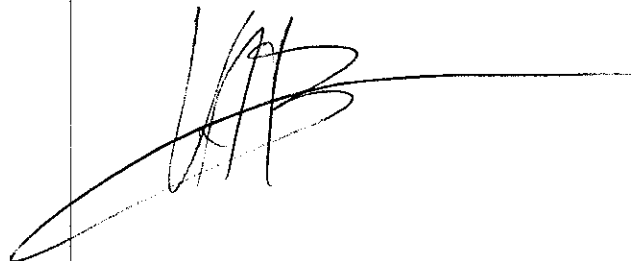
Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Com. Int. Econ. 1/139

Patuelli y compañía limitada no entregó la información impuesta por ley, respectiva a su representante legal, y tampoco logra acreditar que ésta efectivamente se encontraba el 27 de mayo del 2019 en su página web correspondiente, ya que la prueba acompañada por la denunciada carece de veracidad toda vez que no tiene fecha, no tiene timbre de autenticidad por lo que no se logra configurar constancia en las pruebas acompañadas por la denunciadas, siendo evidente la infracción a la ley 19.496.

POR TANTO, en mérito de lo expuesto, disposiciones legales citadas, y demás que resulten pertinentes,

SOLICITO A US., se sirva tener presente lo expuesto al momento de dictar sentencia definitiva en estos autos.

A large, stylized handwritten signature in black ink, consisting of several overlapping loops and a long horizontal stroke extending to the right.

Carta curatoria / 140



Ilustre Municipalidad de SANTIAGO

SEGUNDO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE SANTIAGO

AMUNATEGUI N°980 SEGUNDO PISO

Santiago 22 de diciembre de 2020

Téngase presente en lo que corresponda.

Secretaria Abogado

JUEZ

SE ENVIO A CARTA CERTIFICADA A CORREOS PARA
DON TORRES
VASQUEZ
SANTIAGO, 23 DIC 2020

Cinto curchiano / 14



Ilustre Municipalidad de SANTIAGO

SEGUNDO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE SANTIAGO

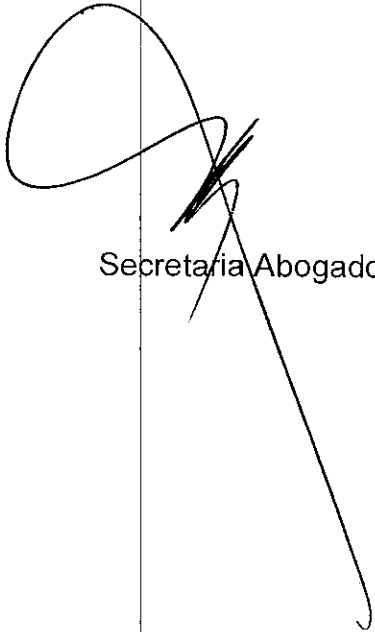
AMUNATEGUI N°980 SEGUNDO PISO

Santiago 24 de diciembre de 2020

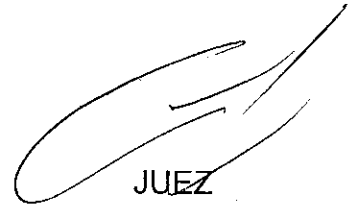
Certifique la Señora Secretaria Abogado del Tribunal:

Si existen diligencias pendientes en autos.

Y visto lo dispuesto en el artículo 24° de la Ley .19.496, si la denunciada ha sido sancionada por la misma infracción durante los últimos (24) veinticuatro meses



Secretaria Abogado



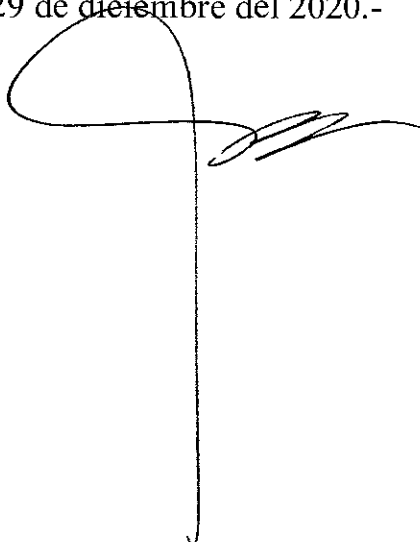
JUEZ

Combo con tickets / 142

Certifico: Que revisado el sistema computacional, no hay registro que dé cuenta que la denunciada Patuelli y Compañía Limitada Rut N°77.424.510-3, haya sido sancionada por infracción a la Ley 19.496, durante los últimos 24 meses.

Certifico que revisado el expediente no existen diligencias pendientes.

Santiago a 29 de diciembre del 2020.-

A handwritten signature in black ink, consisting of a large loop at the top and several horizontal strokes below it, extending to the right.

Conto custom hto / 143



Ilustre Municipalidad de SANTIAGO

SEGUNDO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE SANTIAGO

AMUNATEGUI N°980 SEGUNDO PISO

Santiago 11 de enero de 2021

AUTOS PARA FALLO.

Secretaria Abogado

JUEZ

SE ENVIA A CARTA CERTIFICADA A CORREOS PARA
DON TORRES - VASQUEZ
12 ENE 2021
SANTIAGO,

Conto autnua de 1244



Ilustre Municipalidad de SANTIAGO

SEGUNDO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE SANTIAGO

AMUNATEGUI N°980 SEGUNDO PISO

Santiago 12 de enero de 2021

Como medida para mejor resolver, dejase sin efecto el decreto de autos para fallo y vengan las partes a la audiencia de inspección personal del Tribunal respecto de la página web de la denunciada, el día 15 de febrero de 2021 a las 15:30 horas, bajo apercibimiento legal.

Secretaria Abogado

SE ENVIO A CARTA CERTIFICADA A CORREOS PARA
DON TORRES
VASQUEZ
SANTIAGO, 12 ENE 2021

JUEZ

Santiago 15 de febrero de 2021

Rol 18194-2019-SCS


A la hora señalada en autos tiene lugar la audiencia para percepción de la página web de la denunciada Patuelli Cia Ltda la que es representada por su apoderada Carmina Vásquez Mejías; La denunciante SERNAC representada por su apoderado Vicente Avilés Barros, Y la asistencia de la Secretaria Abogado del Tribunal doña M^a Cecilia Ordoñez Urbina

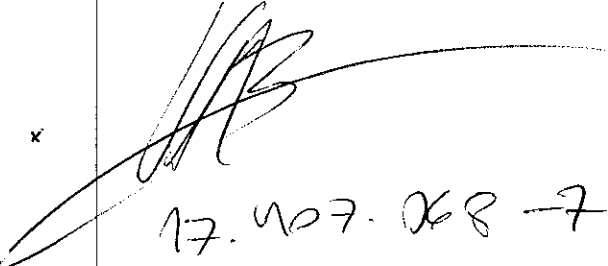
Se procede a abrir la página web www.patuelli.cl y se observa lo siguiente:

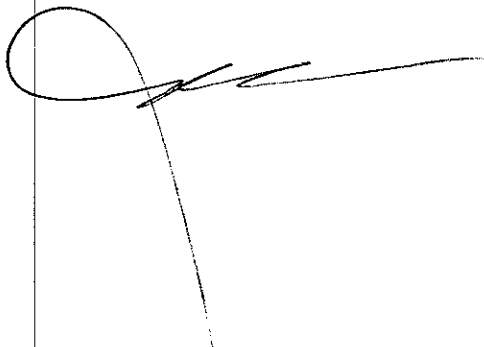
Se abre el link INFORMACIÓN GENERAL y figura como representante legal de Patuelli y Cia Ltda don Antonio Patuelli Ceza; Rut N°5.433.497-4.

En la página a su vez figura la siguiente reseña: La personería de don Antonio Patuelli Ceza para representar a " Patuelli y Cia Ltda" , consta en la escritura pública de fecha 05/04/2000, otorgada ante el notario público de Santiago don Juan Facuse Heresi.

Se pone término a la audiencia de percepción que leída firman las partes y la Sra. Secretaria Abogado

x 
17.265.727-3

x 
17.407.068-7





ROL 18194-2019/SCS

SANTIAGO, 15 DE Marzo de 2021.

Atendido el estado procesal de la causa, pasen los autos para dictar sentencia.

V I S T O S:

Que esta causa se ha iniciado por denuncia infraccional interpuesta a fojas 36 y siguientes, por SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, representada por Daniela Agurto Geoffroy, ambos con domicilio en Teatinos N° 333, piso 2, de la comuna de Santiago, en contra de PATUELLI Y COMPAÑÍA LIMITADA, Rut N° 77.424.510-3, representada legalmente por Antonio Segundo Patuelli Ceza, cédula nacional de identidad N° 5.433.497-4, ambos con domicilio en Santo Domingo N° 979, of. 401, de la comuna de Santiago, solicitando al Tribunal que sea condenada por infringir lo dispuesto en el artículo 3° inciso primero letra b) en relación con los artículos 50 D y 58 incisos 1 y 2 letra a), todos de la Ley N° 19.496.-.

Los documentos acompañados por la denunciante que rolan de fojas 1 a 35 y de fojas 79 a 86.

A fojas 57, rola resolución que tiene por interpuesta la denuncia.

A fojas 65, rola estampado receptorial de notificación de la denuncia.

A fojas 72 y siguientes, rola contestación escrita de la denuncia infraccional.

Los documentos acompañados por la denunciada, rolantes de fojas 87 a 119.

A fojas 120 y 121, rola el acta de la audiencia de conciliación, contestación y prueba, celebrada con la asistencia de Claudio Torres Urzúa en representación de Sernac, y de Carmina Vásquez Mejías en representación de Patuelli y Cía. Ltda.

A fojas 125 y siguientes, la parte de Sernac objeta y observa documentos.

A fojas 145, rola el acta de la audiencia de percepción de página web, celebrada en presencia de la Sra. Secretaria Abogado del Tribunal, doña Ma. Cecilia Ordoñez Urbina, con la asistencia de Vicente Avilés Barros en representación de Sernac, y de Carmina Vásquez Mejías en representación de Patuelli y Cía. Ltda.

CONSIDERANDO:

A) EN CUANTO A LA OBJECCIÓN DE DOCUMENTOS:

PRIMERO: Que la parte denunciante, en tiempo y forma, objetó los documentos acompañados en la audiencia de prueba por la parte denunciada, rolantes de fojas 87 a 119, toda vez que corresponden a copias simples de documentos en los que no consta la fecha real de otorgamiento, no tienen firma o timbre en original, sin que conste su efectiva autenticidad e integridad. Además, emanan de la propia parte que los presenta.

SEGUNDO: Que conforme con lo expuesto, los fundamentos de las impugnaciones efectuadas por la denunciante se refieren más al valor probatorio de los documentos, cuestión exclusiva del sentenciador, la objeción de documentos será rechazada.

B) EN CUANTO A LA DENUNCIA INFRACCIONAL:

TERCERO: Que esta causa se ha iniciado por denuncia interpuesta por el Servicio Nacional del Consumidor, en contra de PATUELLI Y COMPAÑÍA LIMITADA, representada legalmente por Antonio Segundo Patuelli Ceza, por supuesta infracción el artículo 3° letra b) en relación con los artículos 50 D y 58 incisos 1 y 2 letra a), todos de la Ley N° 19.496.-

CUARTO: Que dentro de una fiscalización programada por Sernac, uno de sus fiscalizadores constató que en la página web de la denunciada, el proveedor omite informar el nombre de su representante legal, incumpliendo con las normas de información establecidas en la Ley de Protección a los Derechos de los Consumidores.

Que de dicha fiscalización se levantó acta que señaló: "Se revisa sección denominada *acerca de nosotros*, términos y condiciones, información general y no se observa nombre del representante legal".

QUINTO: Que para acreditar la infracción denunciada Sernac solo rindió la prueba documental, no objetada en tiempo y forma por la contraria, consistente en:

- a) Acta de Fiscalización no presencial a la página web de la denunciada, de fecha 27.05.2019 (fojas 20 a 33),
- b) Correo electrónico del 27.05.2019 mediante el cual se informa a la denunciada que se realizará la fiscalización (fojas 34).
- c) Correo electrónico del 27.05.2019 mediante el cual se remite a la denunciada el acta de fiscalización (fojas 35).
- d) Copia simple de resolución exente N° 0163 del 15.03.2019 por la cual se habilita como fiscalizadores a los funcionarios que indica (fojas 79 a 86).

SEXTO: Que en su escrito de contestación de fojas 72 y siguientes, la parte de Patuelli y Cía. Ltda. solicitó el rechazo de la denuncia, ya que en su página web, en la información general se muestra claramente quién es el representante legal, nombre, rut y personería, por lo que jamás se infringió la normativa.

Señala que ningún consumidor señaló estar afectado o que sus derechos se hayan visto afectados porque supuestamente no existiera dicha información, ello, porque ella si se encontraba, tal como exige la ley. No se comprobó que hubiera menoscabo alguno para los consumidores, pues si se encontraba la información.

SÉPTIMO: Que para acreditar su defensa, Patuelli y Cía. Ltda. acompañó en la oportunidad procesal que corresponde, los documentos rolantes de fojas 87 a 119, consistentes en:

- a) Impresión de pantalla de la página web www.patueli.cl, información general, en la que se señala claramente el representante legal y su personería para representar a la empresa.
- b) Impresión de pantalla de la página web www.ecomerceccs.cl, de la Cámara de Comercio de Santiago, sobre cómo participar de una campaña Cyber Oficial.
- c) Copia simple del Código de Buenas Prácticas para el Comercio Electrónico, de la Cámara de Comercio de Santiago.

OCTAVO: Que la resolución de esta causa, pasa por determinar si la denunciada tenía o no publicado el nombre de su representante legal en su página web al momento de ser fiscalizado.

Al respecto, y existiendo solo versiones contradictorias en autos, para lograr convicción sobre los hechos denunciados y la eventual responsabilidad en ellos de la empresa denunciada, el Tribunal, en uso de sus facultades y como medida para mejor resolver, ordenó la diligencia de inspección personal respecto de la página web fiscalizada, pudiendo constatar que en ella, conforme rola a fojas 145, que en el link de "Información General" figura debidamente individualizado el representante legal de la empresa, así como la reseña "la personería de don Antonio Patuelli Ceza para representar a Patuelli y Cía. Ltda. consta en la escritura pública de fecha 05.04.2000, otorgada ante el notario público de Santiago don Juan Facusse Heresi".

NOVENO: Que el Tribunal, apreciando el mérito de la prueba rendida en autos de acuerdo a las normas de la sana crítica, especialmente lo observado en el acta de la diligencia de inspección de la página web que rola a fojas 145 y, teniendo especialmente presente que los hechos afirmados en el acta fiscalizadora, los que no coinciden con lo observado en la mencionada diligencia, esta sentenciadora concluye que Patuelli y Cía. Ltda. no ha incurrido en infracción a la Ley 19.496.- y,

Por estas consideraciones y teniendo además presente lo dispuesto en 13, 14, 52, de la Ley N° 15.231, Arts. 1, 7, 9, 14, 17, 18, 23 y 24 de la Ley 18.287 y normas pertinentes de la Ley 19.496,



Cuento con termino

SE RESUELVE:

- 1.- Que se rechaza la objeción de documentos de fojas 125 y siguientes.
- 2.- Que se rechaza la denuncia interpuesta por el Servicio Nacional del Consumidor, sin costas.

Anótese, notifíquese y archívese, en su oportunidad.

DICTADA POR LA JUEZ TITULAR SEÑORA GABRIELA FIGUEROA PANTOJA.-

AUTORIZA LA SECRETARIA ABOGADO DOÑA MA. CECILIA ORDOÑEZ URBINA.-

Se envió a correos carta certificada con
copia de la sentencia para don (ña):
- CARMINA JASQUE M.
- CLAUDIA TORRES U.
07 ABR 2021
SANTIAGO, de de 20.....

ciento cincuenta - 150

 **SANTIAGO**
Ilustre Municipalidad
SEGUNDO JUZGADO DE POLICIA LOCAL
AMUNATEGUI N° 980 PISO 2
SANTIAGO

Santiago, Martes 6 de abril de 2021


Notifico a Ud. que en el proceso N° 18.194-M-2019/SCS se ha dictado con fecha 15/03/2021, la siguiente resolución:

ENVIESE POR CORREO COPIAS DEL FALLO A QUIEN CORRESPONDA. SE ADJUNTAN COPIAS AUTORIZADAS.



SECRETARIA ABOGADO (S)

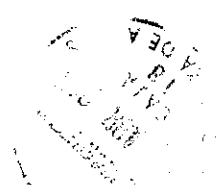


 **SANTIAGO**
Ilustre Municipalidad
SEGUNDO JUZGADO DE POLICIA LOCAL
AMUNATEGUI 980 PISO 2
CAS. N° 10 SUC. TRIBUNALES
SANTIAGO

I MUNICIPALIDAD DE SANTIAGO
FRANQUEO CONVENIDO
RES. EXTA. N° 1192 DEL 8.10.74
NACIONAL

ROL N° 18.194-M-2019 /SCS
CERTIFICADA N° 77775471

SEÑOR (A)
CLAUDIO TORRES URZUA
TEATINOS N° 333 PISO 2
SANTIAGO



De acuerdo a lo dispuesto en el Inc. 4 del Art. 3 de la Ley 18.287, esta carta debe ser dejada en un lugar visible del domicilio indicado.



Ilustre Municipalidad de SANTIAGO

SEGUNDO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE SANTIAGO

AMUNATEGUI N°980 SEGUNDO PISO

ROL 18194-2019/SCS

SANTIAGO, 15 DE Marzo de 2021.

Atendido el estado procesal de la causa, pasen los autos para dictar sentencia.

VISTOS:

Que esta causa se ha iniciado por denuncia infraccional interpuesta a fojas 36 y siguientes, por SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, representada por Daniela Agurto Geoffroy, ambos con domicilio en Teatinos N° 333, piso 2, de la comuna de Santiago, en contra de PATUELLI Y COMPAÑIA LIMITADA, Rut N° 77.424.510-3, representada legalmente por Antonio Segundo Patuelli Ceza, cédula nacional de identidad N° 5.433.497-4, ambos con domicilio en Santo Domingo N° 979, of. 401, de la comuna de Santiago, solicitando al Tribunal que sea condenada por infringir lo dispuesto en el artículo 3° inciso primero letra b) en relación con los artículos 50 D y 58 incisos 1 y 2 letra a), todos de la Ley N° 19.496.-.

Los documentos acompañados por la denunciante que rolan de fojas 1 a 35 y de fojas 79 a 86.

A fojas 57, rola resolución que tiene por interpuesta la denuncia.

A fojas 65, rola estampado receptorial de notificación de la denuncia.

A fojas 72 y siguientes, rola contestación escrita de la denuncia infraccional.

Los documentos acompañados por la denunciada, rolantes de fojas 87 a 119.

A fojas 120 y 121, rola el acta de la audiencia de conciliación, contestación y prueba, celebrada con la asistencia de Claudio Torres Urzúa en representación de Sernac, y de Carmina Vásquez Mejías en representación de Patuelli y Cía. Ltda.

A fojas 125 y siguientes, la parte de Sernac objeta y observa documentos.

A fojas 145, rola el acta de la audiencia de percepción de página web, celebrada en presencia de la Sra. Secretaria Abogado del Tribunal, doña Ma. Cecilia Ordoñez Urbina, con la asistencia de Vicente Avilés Barros en representación de Sernac, y de Carmina Vásquez Mejías en representación de Patuelli y Cía. Ltda.

CONSIDERANDO:

A) EN CUANTO A LA OBJECCIÓN DE DOCUMENTOS:

PRIMERO: Que la parte denunciante, en tiempo y forma, objetó los documentos acompañados en la audiencia de prueba por la parte denunciada, rolantes de fojas 87 a 119, toda vez que corresponden a copias simples de documentos en los que no consta la fecha real de otorgamiento, no tienen firma o timbre en original, sin que conste su efectiva autenticidad e integridad. Además, emanan de la propia parte que los presenta.

SEGUNDO: Que conforme con lo expuesto, los fundamentos de las impugnaciones efectuadas por la denunciante se refieren más al valor probatorio de los documentos, cuestión exclusiva del sentenciador, la objeción de documentos será rechazada.

B) EN CUANTO A LA DENUNCIA INFRACCIONAL:

TERCERO: Que esta causa se ha iniciado por denuncia interpuesta por el Servicio Nacional del Consumidor, en contra de PATUELLI Y COMPAÑIA LIMITADA, representada legalmente por Antonio Segundo Patuelli Ceza, por supuesta infracción el artículo 3° letra b) en relación con los artículos 50 D y 58 incisos 1 y 2 letra a), todos de la Ley N° 19.496.-

CUARTO: Que dentro de una fiscalización programada por Sernac, uno de sus fiscalizadores constató que en la página web de la denunciada, el proveedor omite informar el nombre de su representante legal, incumpliendo con las normas de información establecidas en la Ley de Protección a los Derechos de los Consumidores.

Que de dicha fiscalización se levantó acta que señaló: "Se revisa sección denominada *acerca de nosotros*, términos y condiciones, información general y no se observa nombre del representante legal".

QUINTO: Que para acreditar la infracción denunciada Sernac solo rindió la prueba documental, no objetada en tiempo y forma por la contraria, consistente en:

- a) Acta de Fiscalización no presencial a la página web de la denunciada, de fecha 27.05.2019 (fojas 20 a 33),
- b) Correo electrónico del 27.05.2019 mediante el cual se informa a la denunciada que se realizará la fiscalización (fojas 34).
- c) Correo electrónico del 27.05.2019 mediante el cual se remite a la denunciada el acta de fiscalización (fojas 35).
- d) Copia simple de resolución exente N° 0163 del 15.03.2019 por la cual se habilita como fiscalizadores a los funcionarios que indica (fojas 79 a 86).

SEXTO: Que en su escrito de contestación de fojas 72 y siguientes, la parte de Patuelli y Cia. Ltda. solicitó el rechazo de la denuncia, ya que en su página web, en la información general se muestra claramente quién es el representante legal, nombre, rut y personería, por lo que jamás se infringió la normativa.

Señala que ningún consumidor señaló estar afectado o que sus derechos se hayan visto afectados porque supuestamente no existiera dicha información, ello, porque ella si se encontraba, tal como exige la ley. No se comprobó que hubiera menoscabo alguno para los consumidores, pues si se encontraba la información.

SÉPTIMO: Que para acreditar su defensa, Patuelli y Cía. Ltda. acompañó en la oportunidad procesal que corresponde, los documentos rolantes de fojas 87 a 119, consistentes en:

- a) Impresión de pantalla de la página web www.patuelli.cl, información general, en la que se señala claramente el representante legal y su personería para representar a la empresa.
- b) Impresión de pantalla de la página web www.ecomerceres.cl, de la Cámara de Comercio de Santiago, sobre cómo participar de una campaña Cyber Oficial.
- c) Copia simple del Código de Buenas Prácticas para el Comercio Electrónico, de la Cámara de Comercio de Santiago.

OCTAVO: Que la resolución de esta causa, pasa por determinar si la denunciada tenía o no publicado el nombre de su representante legal en su página web al momento de ser fiscalizado.

Al respecto, y existiendo solo versiones contradictorias en autos, para lograr convicción sobre los hechos denunciados y la eventual responsabilidad en ellos de la empresa denunciada, el Tribunal, en uso de sus facultades y como medida para mejor resolver, ordenó la diligencia de inspección personal respecto de la página web fiscalizada, pudiendo constatar que en ella, conforme rola a fojas 145, que en el link de "Información General" figura debidamente individualizado el representante legal de la empresa, así como la reseña "la personería de don Antonio Patuelli Ceza para representar a Patuelli y Cía. Ltda. consta en la escritura pública de fecha 05.04.2000, otorgada ante el notario público de Santiago don Juan Facusse Heresi".

NOVENO: Que el Tribunal, apreciando el mérito de la prueba rendida en autos de acuerdo a las normas de la sana crítica, especialmente lo observado en el acta de la diligencia de inspección de la página web que rola a fojas 145 y, teniendo especialmente presente que los hechos afirmados en el acta fiscalizadora, los que no coinciden con lo observado en la mencionada diligencia, esta sentenciadora concluye que Patuelli y Cía. Ltda. no ha incurrido en infracción a la Ley 19.496.- y,

Por estas consideraciones y teniendo además presente lo dispuesto en 13, 14, 52, de la Ley N° 15.231, Arts. 1, 7, 9, 14, 17, 18, 23 y 24 de la Ley 18.287 y normas pertinentes de la Ley 19.496,

Orto cincuenta y cinco. 15



Ilustre Municipalidad de SANTIAGO

SEGUNDO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE SANTIAGO

AMUNATEGUI N°980 SEGUNDO PISO

SE RESUELVE:

- 1.- Que se rechaza la objeción de documentos de fojas 125 y siguientes.
- 2.- Que se rechaza la denuncia interpuesta por el Servicio Nacional del Consumidor, sin costas.

Anótese, notifíquese y archívese, en su oportunidad.

DICTADA POR LA JUEZ TITULAR SEÑORA GABRIELA FIGUEROA PANTOJA.-

AUTORIZA LA SECRETARIA ABOGADO DOÑA MA. CECILIA ORDÓÑEZ URBINA.-





Cinto en tránsito 155

[Envíos en curso](#)

[Entregado](#)

[No Entregado](#)

Realiza seguimiento en línea Presiona "espacio" para separar múltiples códigos de seguimiento

XXXXXXXXXX

Buscar

Calcular el dígito verificador ¿No sabes el N° de seguimiento?

Borrar búsquedas

Estado

Envío Entregado

Firmado: SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR SERGIO
Rut: 00123075188

Seguimiento N°

1181385586774

Consulta seguimiento en mis envíos

Ocultar detalles

19/04/2021

Envío entregado

16/04/2021

Disponible en oficina de CorreosChile

16/04/2021

En tránsito

07/04/2021

Recibido

Historial

SUCURSAL PLAZA DE ARMAS

19/04/2021. - 12:27

ENVÍO ENTREGADO

SUCURSAL PLAZA DE ARMAS

16/04/2021. - 16:32

DISPONIBLE PARA RETIRAR EN

SUCURSAL PLAZA DE ARMAS

16/04/2021. - 09:00

RECIBIDO EN OFICINA DE CORREOSCHILE

SANTIAGO

14/04/2021. - 23:33

DESPACHADO A OFICINA DE CORREOSCHILE

SANTIAGO

14/04/2021. - 11:00

EN OFICINA DE TRANSITO

SANTIAGO

14/04/2021. - 11:00

RECIBIDO EN OFICINA DE CORREOSCHILE

Este es un medio postal. No es un paquete.
No debe ser utilizado para el envío de mercancías.
No debe ser utilizado para el envío de mercancías.
No debe ser utilizado para el envío de mercancías.
No debe ser utilizado para el envío de mercancías.
No debe ser utilizado para el envío de mercancías.
No debe ser utilizado para el envío de mercancías.
No debe ser utilizado para el envío de mercancías.
No debe ser utilizado para el envío de mercancías.
No debe ser utilizado para el envío de mercancías.
No debe ser utilizado para el envío de mercancías.
No debe ser utilizado para el envío de mercancías.
No debe ser utilizado para el envío de mercancías.

Acepto

**Servicio Nacional
del Consumidor**

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

23 ABR 2021

M 50

1

Cinco cuarenta y siete 157

EN LO PRINCIPAL: RECURSO DE APELACIÓN; **EN EL OTROSÍ:** ACOMPAÑA DOCUMENTOS.

S.J. DE POLICÍA LOCAL DE SANTIAGO (2°)

VICENTE AVILÉS BARROS, Abogado, en representación del Servicio Nacional del Consumidor, en autos **ROL N° 18194-SCS-2019**, caratulados **"SERNAC con PATUELLI Y COMPAÑÍA LIMITADA"**, por infracción a la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, a US. respetuosamente digo:

Que, encontrándome dentro del plazo legal, conforme establece el artículo 32 de la Ley N°18.287 y demás normas pertinentes, vengo en interponer el presente **Recurso de Apelación** en contra de la **Sentencia Definitiva de fecha 15 de marzo de 2021, notificada por carta certificada a esta parte con fecha 19 de abril del mismo año**, solicitando sea revocada, por causar, en definitiva, un agravio a esta parte.

El presente Recurso de Apelación se funda en las siguientes consideraciones de hecho y derecho:

I. **LOS HECHOS**

1. **Hechos sobre los cuales se funda la denuncia de autos.**

El Servicio Nacional del Consumidor, en el ejercicio de sus facultades y de la obligación que le impone el inciso primero del artículo 58° de la LPDC, de *"velar por el cumplimiento de las disposiciones que la presente ley y demás normas que digan relación con el consumidor, difundir los derechos y deberes del consumidor y realizar acciones de información y educación del consumidor"*, procedió a realizar una fiscalización no presencial a sitios web de proveedores vinculados al Cyberday de mayo de 2019, un evento masivo en el cual, éstos presentaban sus ofertas durante sólo 3 días, vía internet, de manera

que, lograban convocar a una enorme cantidad de consumidores dispuestos a aprovechar de adquirir la mayor cantidad de productos al menor precio posible.

Dentro de las páginas web fiscalizadas, se encontraba la de la denunciada, www.patuelli.cl, a la cual ingresó un fiscalizador del SERNAC con el objeto de verificar si cumplía con las normas sobre información, establecidas en el mismo cuerpo legal, a saber, identidad de la empresa, información veraz y oportuna, garantía, disponibilidad y acceso a la información, precios y promociones y ofertas.

De esta manera, producto de la referida fiscalización, practicada el día 27 de mayo de 2019, este Servicio se percató de la concurrencia de infracciones a la LPDC, de las cuales quedó plena constancia en el acta N°36-2019-RIOSv-B-02/727390, específicamente, en lo que respecta a la individualización del proveedor, pues no se informaba quién es el representante legal de la compañía, cuestión que quedó debidamente comprobada mediante imágenes contenidas en el mismo acta. Todo lo anterior en el tenor que se detalla en la correspondiente denuncia infraccional del caso de marras.

2. Historia procesal

Interpuesta la denuncia infraccional con fecha 31 de diciembre de 2019, se llevó a cabo el comparendo de conciliación, contestación y prueba el día 17 de noviembre de 2020, en el que esta parte ratificó dicha denuncia y reiteró la prueba presentada, con citación. Por su parte, Patuelli presentó su contestación junto con los documentos pertinentes. No se rindió prueba testimonial. La denunciada, además, solicitó audiencia de percepción documental con el objeto de inspeccionar la página web fiscalizada. Con fecha 15 de febrero de 2021 se llevó a cabo dicha percepción documental en la que queda constancia que la información acerca del representante legal se encuentra actualmente agregada a la página web. Finalmente, S.S., con fecha 15 de marzo de 2021 dicto sentencia, notificada a esta parte el día 19 de abril del mismo año, en la cual absuelve a la denunciada en los siguientes términos:

"CONSIDERANDO:

B) EN CUANTO A LA DENUNCIA INFRACCIONAL:

**Servicio Nacional
del Consumidor**

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Cuanto a la multa -159

OCTAVO: Que la resolución de esta causa, pasa por determinar si la denunciada tenía o no publicado el nombre de su representante legal en su página web al momento de ser fiscalizado.

Al respecto, y existiendo sólo versiones contradictorias en autos, para lograr convicción sobre los hechos denunciados y la eventual responsabilidad en ellos de la empresa denunciada, el Tribunal, en uso de sus facultades y como medida para mejor resolver, ordenó la diligencia de inspección personal respecto a la página web fiscalizada, pudiendo constatar que en ella, conforme rola a fojas 145, que en el link de 'Información General' figura debidamente individualizado el representante legal de la empresa, así como la reseña 'la personería de don Antonio Patuelli Ceza para representar a Patuelli y Cía. Ltda. consta en la escritura pública de fecha 05.04.2000, otorgada ante el notario público de Santiago don Facusse Heresi'.

NOVENO: Que el Tribunal, apreciando el mérito de la prueba rendida en autos de acuerdo a las normas de la sana crítica, especialmente lo observado en el acta de la diligencia de inspección de la página web que rola a fojas 145 y, teniendo especialmente presente que los hechos afirmados en el acta fiscalizadora, los que no coinciden con lo observado en la mencionada diligencia, esta sentenciadora concluye que Petuelli y Cía. Ltda. no ha incurrido en infracción a la Ley 19.496.- y,

Por estas consideraciones y teniendo en cuenta además presente lo dispuesto en 13, 14, 52, de la Ley N° 15.231, Arts. 1, 7, 9, 14, 17, 18, 23, y 24 de la Ley 18.287 y normas pertinentes de la Ley 19.496.

SE RESUELVE:

- 1.- Que se rechaza la objeción de documentos de fojas 125 y siguientes.
- 2.- Que se rechaza la denuncia interpuesta por el Servicio Nacional del Consumidor, sin costas".

Es ante tal escenario que esta parte considera que S.S. no valoró la prueba en todo su mérito al absolver al proveedor denunciado, por considerar que no incurrió a infracción a los artículos 3° inciso 1° letra b) y 50 D de la LPDC. Es más, en la presente sentencia se tomó una decisión en base a hechos

**Servicio Nacional
del Consumidor**Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

que no era controvertidos, como lo es el contenido **actual** de la página web fiscalizada hace casi 2 años. En esa línea, este Servicio interpone el presente Recurso de Apelación, por cuanto, en atención a las razones y consideraciones que, a continuación, se pasarán a exponer, corresponde acoger la denuncia infraccional de autos, y, en consecuencia, aplicar el máximo de la multa establecida en la Ley. Esto, a la luz de los antecedentes del caso en cuestión y los criterios establecidos en el artículo 24 de la LPDC, con expresa condena en costas.

II. EL DERECHO**1. Respecto al hecho decisivo del conflicto**

En primer Lugar, cabe hacer presente que, el fallo de S.S., en un comienzo, logró identificar con absoluta precisión el hecho decisivo del conflicto, esto es, aquel cuya acreditación marcaría la diferencia entre absolver o condenar a la denunciada. Efectivamente, cuando se plantea "*Que la resolución de esta causa, pasa por determinar si la denunciada tenía o no publicado el nombre de su representante legal en su página web **al momento de ser fiscalizado.** (...)*", se está dando reconocimiento a la importancia de probar la concurrencia de los hechos en el momento exacto en que fueron constatados, pues de lo contrario, nos podríamos estar viendo enfrentados a un escenario completamente diferente al relatado en la denuncia.

Como se puede apreciar, si bien S.S. comienza sus consideraciones con una precisa identificación del conflicto, a lo largo de la sentencia, tal elemento fue dejado totalmente de lado, pasando a desestimarse todo el mérito de autos en base a una inspección personal del tribunal efectuada sobre dicha página con fecha 15 de febrero de 2021, o sea, cerca de 2 años después de llevada a cabo la fiscalización.

En esa línea, resulta incomprensible que, a pesar de la claridad de las imágenes mostradas en el acta de fiscalización, con el mérito legal del que gozan estas mismas, sumado a lo fácil que debe haber sido para la denunciada modificar su propia página web en cualquier momento dentro de estos 2 años

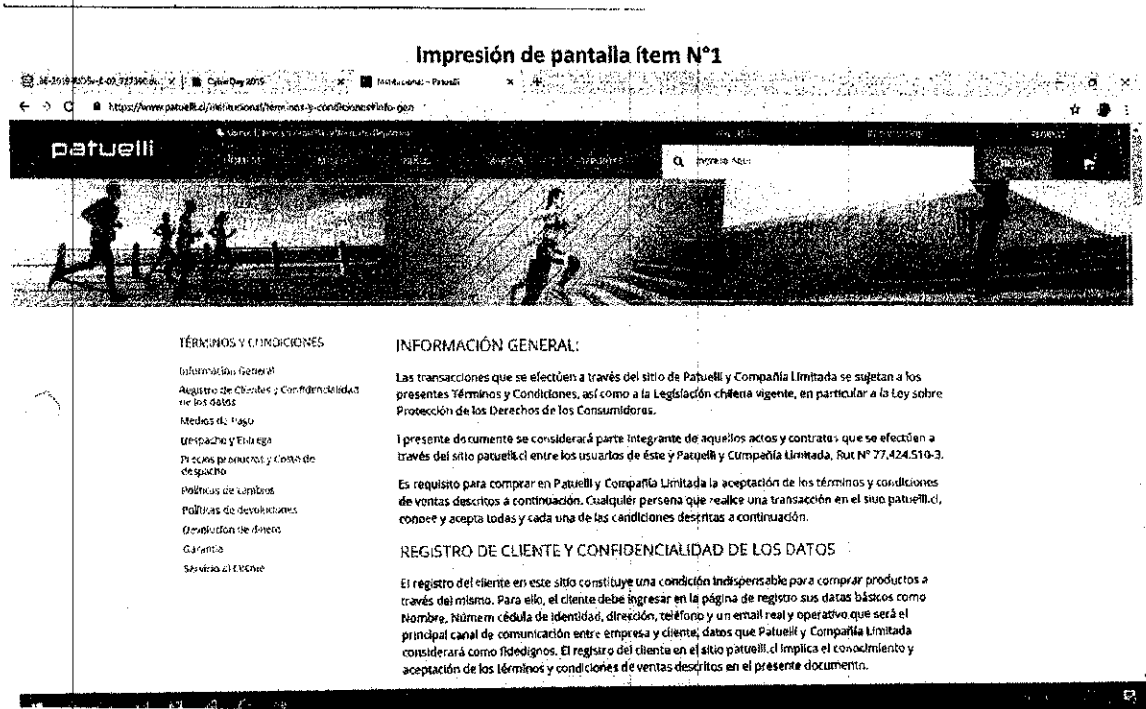
Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía, Fomento y Turismo

transcurridos desde la fiscalización, para agregar la información que les faltaba, S.S., haya optado por desestimar completamente la pretensión de este Servicio.

2. Respecto de las versiones contradictorias

En el presente caso, como S.S. bien señala, existen sólo dos versiones contradictorias de los hechos denunciados. **La primera de ellas**, es la versión del Servicio Nacional del Consumidor, según la cual, la página web fiscalizada con fecha 27 de mayo de 2019 no contaba con información acerca del representante legal de la denunciada, cuestión que se certifica por escrito, firmado y timbrado por ministro de fe, y acompañado de una imagen clara:



Lo anterior, sumado a que tal imagen y fecha, fue constatada por un fiscalizador del Servicio, lo cual es fundamental si se tiene en cuenta que el

**Servicio Nacional
del Consumidor**Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

tenor del artículo 59° de la LPDC, que establece que, "El personal del Servicio habilitado como fiscalizador tendrá carácter de **ministro de fe** respecto a los hechos constitutivos de infracciones que consignen en el cumplimiento de sus funciones y que consten en el acta de fiscalización. **Los hechos establecidos por dicho ministro de fe constituirán presunción legal** en cualquiera de los procedimientos contemplados en el párrafo 2° del Título IV de esta ley". Otorgando de manera explícita a las actas de fiscalización, la facultad de invertir la carga de la prueba, en virtud de la cual, correspondería a la denunciada demostrar que la fotografía y lo señalado en el texto de ésta, es falso. Además de dicha característica, el hecho de realizarse por Ministro de Fe, le otorga al documento la calidad de instrumento público, por lo cual tienen la facultad de hacer plena fe en cuanto al hecho de haberse otorgado y en cuanto a su **fecha**, por lo tanto, queda jurídicamente establecido que el contenido del acta se otorgó el día 27 de mayo de 2019, a no ser que la denunciada hubiese impugnado la veracidad o integridad de dicho documento, cuestión que no ocurrió.

Ahora bien, **la segunda versión de los hechos** corresponde a la de la denunciada, en razón de la cual, se señala que la información sobre su representante legal se encontraba de manera clara en su página web. Tales afirmaciones las respaldó acompañando una captura de pantalla simple de la información general de la compañía, sin fecha, sin firma, ni nada por el estilo. Lo más curioso, es que **dicha imagen correspondía exactamente a la misma sección que la de la imagen presentada por el Sernac en el acta de fiscalización, con la única diferencia de que ahora sí se podía observar la individualización del representante legal**, quedando completamente clara la modificación que realizó Patuelli en la sección de "información general" de su página:

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo



INFORMACIÓN GENERAL:

Las transacciones que se efectúan a través del sitio de Patuelli y Compañía Limitada se sujetan a los presentes Términos y Condiciones, así como a la Legislación chilena vigente, en particular a la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

El presente documento se considerará parte integrante de aquellos actos y contratos que se efectúan a través del sitio patuelli.cl entre los usuarios de éste y Patuelli y Compañía Limitada, Rut N° 77.424.510-3.

Es requisito para comprar en Patuelli y Compañía Limitada la aceptación de los términos y condiciones de ventas descritos a continuación. Cualquier persona que realice una transacción en el sitio patuelli.cl, conoce y acepta todas y cada una de las condiciones descritas a continuación.

REPRESENTANTE LEGAL:

PATUELLI Y CIA LTDA
Antonio Patuelli Ceza
RUT: 5.433.497-4

La personería de don ANTONIO PATUELLI CEZA para representar a "PATUELLI Y CIA LTDA", consta en la escritura pública de fecha 05 de abril 2000, otorgada ante el Notario de Santiago, don JUAN FACUSE HEREDIA.

REGISTRO DEL CLIENTE Y CONFIDENCIALIDAD DE LOS DATOS

El registro del cliente en este sitio constituye una condición indispensable para comprar productos a través del mismo. Para ello, el cliente debe ingresar en la página de registro sus datos básicos, como Nombre, Número cédula de identidad, dirección, teléfono y un email real y operativo que será el principal canal de comunicación entre empresa y

3. Respeto de la impertinencia de la prueba de la denunciada y de la percepción documental

A este respecto cabe preguntarse, ¿por qué se llevaron a cabo las percepciones documentales de la página web?, y, ¿por qué la captura de pantalla de la versión de febrero de 2021 de la página web de la denunciada fue considerada como una prueba relevante para tomar una decisión en este asunto?, pues, tales medios de prueba pretenden probar hechos totalmente distintos a los reclamados en la denuncia. En efecto S.S., este juicio se basó en un incumplimiento producido en la versión del día 27 de mayo de 2019 de la página web de la denunciada, por lo tanto, la prueba presentada por ésta, debía estar enfocada exclusivamente en la página web existente **en esa fecha,**

**Servicio Nacional
del Consumidor**

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Cinco sesenta y cuatro - 16

cuestión que no se logró, al tratarse el documento de una copia simple, sin fecha cierta.

En cuanto a la percepción de la página web llevada a cabo el 15 de febrero de 2021, cabe destacar que se trató de una medida completamente impertinente, si buscamos dilucidar los hechos decisivos del caso, toda vez que **el actual estado de la página web jamás ha sido controvertido por esta parte.**

4. Respecto a la infracción cometida

Finalmente, decidimos reservar un último párrafo sólo para efectos de recordar que la denunciada, al no incluir la información acerca de su representante legal, al momento de verificarse los hechos, esto es, en plena celebración del Cyberday de mayo de 2019, cometió infracciones a los artículos 3º inciso primero letra b) en relación al artículo 1º N°3 y al 50 D de la LPDC, toda vez que, el consumidor debe ser informado respecto a la identificación del proveedor, especialmente si se trata de bienes o servicios prestados por medios electrónicos, lo cual es fundamental para que, ante cualquier eventualidad, pueda ejercer libre y voluntariamente sus derechos de conformidad de la ley

Recalcamos lo anterior en el mismo tenor de la denuncia infraccional, sin perjuicio de que el fallo de S.S. **sólo controvierte cuestiones de hecho, dando a entender que concuerda tácitamente con todo lo que esta parte ha planteado acerca del derecho.**

POR TANTO; en mérito de lo expuesto,

RUEGO A SS., Se sirva tener por interpuesto, dentro del plazo legal y en forma, **Recurso de Apelación** en contra de la sentencia definitiva dictada por el Segundo Juzgado de Policía Local de Santiago de fecha **15 de marzo de 2021, notificada mediante carta certificada a esta parte con fecha 19 de abril del mismo año,** acogerlo a tramitación y elevarlo ante la Ilustrísima Corte de Apelaciones de Santiago, para que dicho tribunal de alzada, enmiende conforme a derecho la sentencia recurrida, revocándola, acogiendo la denuncia

**Servicio Nacional
del Consumidor**

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Cambio Sentencia No. 165

infraccional de autos, condenando a la denunciada al máximo de las multas establecidas en la ley N° 19.496 por cada uno de los artículos infringidos, con costas.

OTROSÍ: Sírvase S.S tener por acompañados los siguientes documentos, con citación:

1.- Copia simple de la carta certificada que contiene la sentencia definitiva de autos, recepcionada por este Servicio con fecha 19 de abril de 2021.

2.- Seguimiento en línea de la carta certificada que contiene la sentencia definitiva de autos en que consta la fecha de recepción de ésta por parte del Servicio Nacional del Consumidor.

A large, stylized handwritten signature in black ink, consisting of several overlapping loops and a long horizontal stroke extending to the right.

Cento sesenta e seis 16



Ilustre Municipalidad de SANTIAGO

SEGUNDO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE SANTIAGO

AMUNATEGUI N°980 SEGUNDO PISO

Santiago 27 de abril de 2021

Previo a resolver presentación de fojas N°157, certifique la Señora Secretaria Abogado del Tribunal, con que fecha se ha notificado a las partes la sentencia definitiva de autos que rola a fojas 146.

Secretaria Abogado

JUEZ

NOMINA DE DOCUMENTOS EMITIDOS



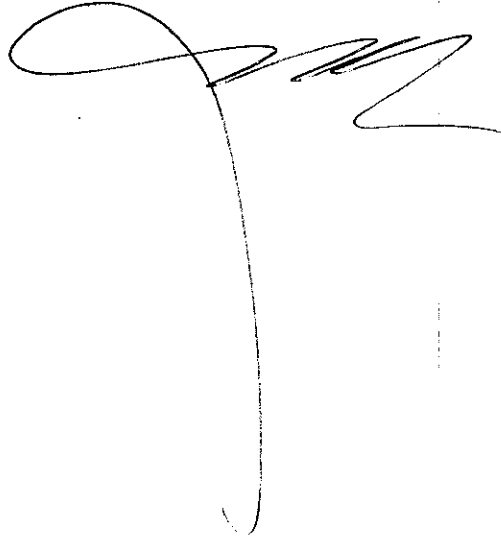
R.P.F.
17 ABR 2021
Cinto Sosa
16

RR. N° CARTA	ROL CAUSA	RUT	NOMBRE	DIRECCIÓN	COMUNA
1 77.775.458	2020-M-000437	S/R	CÉSAR VICUNYA MONTES	JUANA DE ARCO N° 2012 OF.23	PROVIDENCIA
2 77.775.460	2020-M-000437	13712441-6	ANDRES PATRICIO IZQUIERDO VALDES	PASAJE DALILA 2876	MAIPÚ
3 77.775.463	2020-M-000112	S/R	MANUEL IRIONDO DECOURT	HUERFANOS N° 1117 OFICINA 514	SANTIAGO
4 77.775.464	2020-M-000112	S/R	CRISTIAN FIGUEROA OLIVARES	MARTIN DE ZAMORA 4909 DPTO 74	LAS CONDES
5 77.775.465	2020-M-007161	8620584-K	MANUEL SEGUNDO FARIAS UGARTE	LAS AMAPOLAS 6167	LO PRADO
6 77.775.466	2020-M-007161	18326866-K	FRANCISCA GORETTI PINOCHET SEPULVEDA	SAN HERNAN NRO. 898	LO PRADO
7 77.775.467	2019-M-009073	S/R	PATRICIO RODRIGUEZ VIGNOLI	HUERFANOS 1373 OF 201	SANTIAGO
8 77.775.468	2019-M-009073	15472938-0	HERALDO ELIAS ARIAS DURAN	MARIA ELENA 370 DEPTO. 301	LA FLORIDA
9 77.775.470	2019-M-018194	17265727-3	CARMINA ASUNCIÓN VÁSQUEZ MEJIAS	DOCTOR SOTERO DEL RIO 508 OF 723	SANTIAGO
10 77.775.471	2019-M-018194	S/R	CLAUDIO TORRES URZUA	TEATINOS N° 333 PISO 2	SANTIAGO

TOTAL DE CARTAS 10 ✓



Certifico: que revisada la nómina de envío a correo de fecha 7 de abril del 2021, figura que fue recepcionadas por la oficina de Correos de Chile, las cartas certificadas N°**77.775.470** dirigida a Carmina Asunción Vásquez Mejías y N°**77.775.471** a Claudio Torres Urzua, notificando la sentencia definitiva de fecha 15 de marzo del 2021, que rola a fs.146 y siguientes. Santiago a 27 de abril de 2021.-

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized initial 'S' followed by several horizontal strokes and a long vertical tail that curves at the bottom.


Carta Vasquez - 168

SEGUNDO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE SANTIAGO

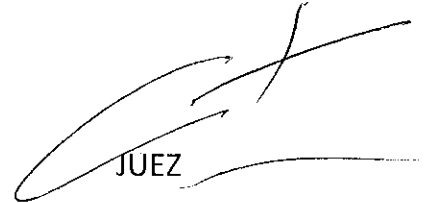
AMUNATEGUI N°980 SEGUNDO PISO

Santiago 27 de abril de 2021

Atendida certificación que rola a fojas N°168, se resuelve presentación de fojas 157. A LO PRINCIPAL Y OTROSI: No ha lugar al recurso interpuesto y documentos acompañados, por extemporáneos.



Secretaria Abogado



JUEZ

SE ENVIA A CARTA CERTIFICADA A CORREOS PARA
DON TORRES -
VASQUEZ
SANTIAGO, 29-4-21



Ilustre Municipalidad de SANTIAGO



Ilustre Municipalidad de SANTIAGO

Cinco setenta - 170

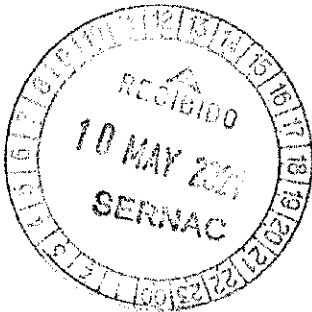
SEGUNDO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE SANTIAGO

AMUNATEGUI N°980 SEGUNDO PISO

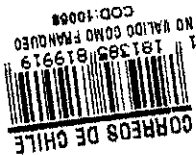
Santiago, Martes 27 de abril de 2021

Notifico a Ud. que en el proceso N° 18.194-M-2019 /SCS se ha dictado con fecha 27/04/2021 , la siguiente resolución:

Atendida certificación que rola a fojas N°168, se resuelve presentación de fojas 157. A LO PRINCIPAL Y OTROSÍ: No ha lugar al recurso interpuesto y documentos acompañados, por extemporáneos.



SECRETARIA ABOGADO



SANTIAGO
Ilustre Municipalidad
SEGUNDO JUZGADO DE POLICIA LOCAL
AMUNATEGUI N° 980
CAS. N° 10 SUC. TRIBUNALES
SANTIAGO

I MUNICIPALIDAD DE SANTIAGO
FRANQUEO CONVENIDO
RES. EXTA. N° 1192 DEL 8.10.74
NACIONAL

ROL 18.194-M-2019
CERTIFICADA N° 7777953

SEÑOR (A)
CLAUDIO TORRES URZUA
TEATINOS N° 333 PISO 2
SANTIAGO

De acuerdo a lo dispuesto en el Inc. 4 del Art. 3 de la Ley 18.287, esta carta debe ser dejada en un lugar visible del domicilio



[Envíos en curso](#)

[Entregado](#)

[No Entregado](#)

Realiza seguimiento en línea Presiona "espacio" para separar múltiples códigos de seguimiento

1181385586774 ✕

Buscar

Calcular el dígito verificador ¿No sabes el N° de seguimiento?

Borrar búsquedas

Estado

Seguimiento N°

Envío Entregado 19/04/2021

1181385586774

Firmado: SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR SERGIO

Rut: 00123075198

Guardar seguimiento en mis envíos

Ocultar detalles

✓ 19/04/2021
Envío entregado

16/04/2021
Disponible en oficina de CorreosChile

16/04/2021
En tránsito

07/04/2021
Recibido

Historial

SUCURSAL PLAZA DE ARMAS
19/04/2021. - 12:27
ENVIO ENTREGADO

SUCURSAL PLAZA DE ARMAS
16/04/2021. - 16:32
DISPONIBLE PARA RETIRAR EN

SUCURSAL PLAZA DE ARMAS
16/04/2021. - 09:00
RECIBIDO EN OFICINA DE CORREOSCHILE

SANTIAGO
14/04/2021. - 23:33
DESPACHADO A OFICINA DE CORREOSCHILE

SANTIAGO
14/04/2021. - 11:00
EN OFICINA DE TRANSITO

SANTIAGO
14/04/2021. - 11:00
RECIBIDO EN OFICINA DE CORREOSCHILE

Utilizamos cookies propias y de terceros para obtener datos estadísticos de la navegación de nuestros usuarios y mejorar nuestros servicios. Si acepta o continúa navegando, consideramos que acepta su uso. Este sitio web está optimizado para los navegadores: Chrome 65, última versión de Edge y Firefox, Internet Explorer 11 (limitado) y Safari 11 y 12

Acepto

Cinco sellos - 172

SANTIAGO
09/04/2021. - 07:01
RECIBIDO EN OFICINA DE CORREOSCHILE

SANTIAGO
09/04/2021. - 02:48
DESPACHADO A OFICINA DE CORREOSCHILE

SANTIAGO
07/04/2021. - 18:43
RECIBIDO EN OFICINA DE CORREOSCHILE

SUCURSAL TRIBUNALES
07/04/2021. - 13:58
DESPACHADO A OFICINA DE CORREOSCHILE

SUCURSAL TRIBUNALES
07/04/2021. - 12:34
RECIBIDO POR CORREOSCHILE

(*) El tiempo de entrega es referencial no estando obligado a cumplir con dichos plazos.

(*) El tiempo se considera desde que el envío es recepcionado por CorreosChile.

(*) Recuerda. Las dimensiones para servicios paquete express zonas extremas y paquete prioritario zonas extremas por línea aérea no deben superar 1 metro por lado.



Regístrate y guarda tus códigos de seguimientos favoritos en tu Sucursal Virtual

Ir a la Sucursal Virtual



Correos Central - Catedral Nº989
500 950 2023 - (56 2) 2956 63 43

Productos y Servicios

- Envíos Internacionales
- Envíos Express
- Productos y Servicios

Herramientas

- Etiquetas
- Registros de Envíos
- Seguimiento
- Cualificación de Envíos
- Verificación de Envíos
- Herramientas de Envío

Centro de Ayuda

- Procedimientos de Envío
- Envíos a Domicilio
- Envíos a Oficinas
- Envíos a Sucursales
- Envíos a Puntos de Entrega
- Envíos a Puntos de Recolección

Corporativo

- Envíos y Servicios
- Envíos a Domicilio
- Envíos a Oficinas
- Envíos a Sucursales
- Envíos a Puntos de Entrega
- Envíos a Puntos de Recolección

Utilizamos cookies propias y de terceros para obtener datos estadísticos de la navegación de nuestros usuarios y mejorar nuestros servicios. Si acepta o continúa navegando, consideramos que acepta su uso. Este sitio web está optimizado para las versiones: Chrome 85, última versión de Edge y Firefox, Internet Explorer 11 (Limitado) y Safari 11 y 12

Acepto

Santiago, Martes 6 de abril de 2021


Notifico a Ud. que en el proceso N° 18.194-M-2019/SCS se ha dictado con fecha 15/03/2021, la siguiente resolución:

ENVIESE POR CORREO COPIAS DEL FALLO A QUIEN CORRESPONDA. SE ADJUNTAN COPIAS AUTORIZADAS.



SECRETARIA ABOGADO (S)

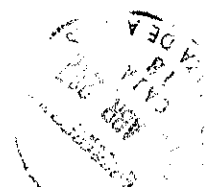


 **SANTIAGO**
Ilustre Municipalidad
SEGUNDO JUZGADO DE POLICIA LOCAL
AMUNATEGUI 980 PISO 2
CAS.N°10 SUC.TRIBUNALES
SANTIAGO

**I MUNICIPALIDAD DE SANTIAGO
FRANQUEO CONVENIDO
RES. EXTA. N° 1192 DEL 8.10.74
NACIONAL**

**ROL N° 18.194-M-2019 /SCS
CERTIFICADA N° 77775471**

**SEÑOR (A)
CLAUDIO TORRES URZUA
TEATINOS N° 333 PISO 2
SANTIAGO**



De acuerdo a lo dispuesto en el Inc. 4 del Art. 3 de la Ley 18.287, esta carta debe ser dejada en un lugar visible del domicilio indicado.

Cinco setenta y cuatro - 174

SEGUNDO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE SANTIAGO

AMUNATEGUI N°980 SEGUNDO PISO

ROL 18194-2019/SCS

SANTIAGO, 15 DE Marzo de 2021.

Atendido el estado procesal de la causa, pasen los autos para dictar sentencia.

V I S T O S:

Que esta causa se ha iniciado por denuncia infraccional interpuesta a fojas 36 y siguientes, por **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, representada por Daniela Agurto Geoffroy, ambos con domicilio en Teatinos N° 333, piso 2, de la comuna de Santiago, en contra de **PATUELLI Y COMPAÑIA LIMITADA**, Rut N° 77.424.510-3, representada legalmente por Antonio Segundo Patuelli Ceza, cédula nacional de identidad N° 5.433.497-4, ambos con domicilio en Santo Domingo N° 979, of. 401, de la comuna de Santiago, solicitando al Tribunal que sea condenada por infringir lo dispuesto en el artículo 3° inciso primero letra b) en relación con los artículos 50 D y 58 incisos 1 y 2 letra a), todos de la Ley N° 19.496.-.

Los documentos acompañados por la denunciante que rolan de fojas 1 a 35 y de fojas 79 a 86.

A fojas 57, rola resolución que tiene por interpuesta la denuncia.

A fojas 65, rola estampado receptorial de notificación de la denuncia.

A fojas 72 y siguientes, rola contestación escrita de la denuncia infraccional.

Los documentos acompañados por la denunciada, rolantes de fojas 87 a 119.

A fojas 120 y 121, rola el acta de la audiencia de conciliación, contestación y prueba, celebrada con la asistencia de Claudio Torres Urzúa en representación de Sernac, y de Carmina Vásquez Mejías en representación de Patuelli y Cía. Ltda.

A fojas 125 y siguientes, la parte de Sernac objeta y observa documentos.

A fojas 145, rola el acta de la audiencia de percepción de página web, celebrada en presencia de la Sra. Secretaria Abogado del Tribunal, doña Ma. Cecilia Ordoñez Urbina, con la asistencia de Vicente Avilés Barros en representación de Sernac, y de Carmina Vásquez Mejías en representación de Patuelli y Cía. Ltda.

CONSIDERANDO:





A) EN CUANTO A LA OBJECCIÓN DE DOCUMENTOS:

PRIMERO: Que la parte denunciante, en tiempo y forma, objetó los documentos acompañados en la audiencia de prueba por la parte denunciada, rolantes de fojas 87 a 119, toda vez que corresponden a copias simples de documentos en los que no consta la fecha real de otorgamiento, no tienen firma o timbre en original, sin que conste su efectiva autenticidad e integridad. Además, emanan de la propia parte que los presenta.

SEGUNDO: Que conforme con lo expuesto, los fundamentos de las impugnaciones efectuadas por la denunciante se refieren más al valor probatorio de los documentos, cuestión exclusiva del sentenciador, la objeción de documentos será rechazada.

B) EN CUANTO A LA DENUNCIA INFRACCIONAL:

TERCERO: Que esta causa se ha iniciado por denuncia interpuesta por el Servicio Nacional del Consumidor, en contra de PATUELLI Y COMPAÑÍA LIMITADA, representada legalmente por Antonio Segundo Patuelli Ceza, por supuesta infracción el artículo 3° letra b) en relación con los artículos 50 D y 58 incisos 1 y 2 letra a), todos de la Ley N° 19.496.-

CUARTO: Que dentro de una fiscalización programada por Sernac, uno de sus fiscalizadores constató que en la página web de la denunciada, el proveedor omite informar el nombre de su representante legal, incumpliendo con las normas de información establecidas en la Ley de Protección a los Derechos de los Consumidores.

Que de dicha fiscalización se levantó acta que señaló: "Se revisa sección denominada *acerca de nosotros*, términos y condiciones, información general y no se observa nombre del representante legal".

QUINTO: Que para acreditar la infracción denunciada Sernac solo rindió la prueba documental, no objetada en tiempo y forma por la contraria, consistente en:

- a) Acta de Fiscalización no presencial a la página web de la denunciada, de fecha 27.05.2019 (fojas 20 a 33).
- b) Correo electrónico del 27.05.2019 mediante el cual se informa a la denunciada que se realizará la fiscalización (fojas 34).
- c) Correo electrónico del 27.05.2019 mediante el cual se remite a la denunciada el acta de fiscalización (fojas 35).
- d) Copia simple de resolución exente N° 0163 del 15.03.2019 por la cual se habilita como fiscalizadores a los funcionarios que indica (fojas 79 a 86).

SEXTO: Que en su escrito de contestación de fojas 72 y siguientes, la parte de Patuelli y Cía. Ltda. solicitó el rechazo de la denuncia, ya que en su página web, en la información general se muestra claramente quién es el representante legal, nombre, rut y personería, por lo que jamás se infringió la normativa.

Señala que ningún consumidor señaló estar afectado o que sus derechos se hayan visto afectados porque supuestamente no existiera dicha información, ello, porque ella si se encontraba, tal como exige la ley. No se comprobó que hubiera menoscabo alguno para los consumidores, pues si se encontraba la información.

SÉPTIMO: Que para acreditar su defensa, Patuelli y Cía. Ltda. acompañó en la oportunidad procesal que corresponde, los documentos rolantes de fojas 87 a 119, consistentes en:

- a) Impresión de pantalla de la página web www.patueli.cl, información general, en la que se señala claramente el representante legal y su personería para representar a la empresa.
- b) Impresión de pantalla de la página web www.ecomercoces.cl, de la Cámara de Comercio de Santiago, sobre cómo participar de una campaña Cyber Oficial.
- c) Copia simple del Código de Buenas Prácticas para el Comercio Electrónico, de la Cámara de Comercio de Santiago.

OCTAVO: Que la resolución de esta causa, pasa por determinar si la denunciada tenía o no publicado el nombre de su representante legal en su página web al momento de ser fiscalizado.

Al respecto, y existiendo solo versiones contradictorias en autos, para lograr convicción sobre los hechos denunciados y la eventual responsabilidad en ellos de la empresa denunciada, el Tribunal, en uso de sus facultades y como medida para mejor resolver, ordenó la diligencia de inspección personal respecto de la página web fiscalizada, pudiendo constatar que en ella, conforme rola a fojas 145, que en el link de "Información General" figura debidamente individualizado el representante legal de la empresa, así como la reseña "la personería de don Antonio Patuelli Ceza para representar a Patuelli y Cía. Ltda. consta en la escritura pública de fecha 05.04.2000, otorgada ante el notario público de Santiago don Juan Facusse Heresi".

NOVENO: Que el Tribunal, apreciando el mérito de la prueba rendida en autos de acuerdo a las normas de la sana crítica, especialmente lo observado en el acta de la diligencia de inspección de la página web que rola a fojas 145 y, teniendo especialmente presente que los hechos afirmados en el acta fiscalizadora, los que no coinciden con lo observado en la mencionada diligencia, esta sentenciadora concluye que Patuelli y Cía. Ltda. no ha incurrido en infracción a la Ley 19.496.- y,

Por estas consideraciones y teniendo además presente lo dispuesto en 13, 14, 52, de la Ley N° 15.231, Arts. 1, 7, 9, 14, 17, 18, 23 y 24 de la Ley 18.287 y normas pertinentes de la Ley 19.496,



Ilustre Municipalidad de SANTIAGO

Comto seton brrro to .

177

SEGUNDO JUZGADO DE POLICIA LOCAL DE SANTIAGO

AMUNATEGUI N°980 SEGUNDO PISO

SE RESUELVE:

- 1.- Que se rechaza la objeción de documentos de fojas 125 y siguientes.
- 2.- Que se rechaza la denuncia interpuesta por el Servicio Nacional del Consumidor, sin costas.

Anótese, notifíquese y archívese, en su oportunidad.

DICTADA POR LA JUEZ TITULAR SEÑORA GABRIELA FIGUEROA PANTOJA.-

AUTORIZA LA SECRETARIA ABOGADO DOÑA MA. CECILIA ORDOÑEZ URBINA.-



**Servicio Nacional
del Consumidor**

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Cuanto se lo trocho - 1 178

14 MAY 2021

EN LO PRINCIPAL: REPOSICIÓN; **EN EL OTROSÍ:** ACOMPAÑA DOCUMENTOS.

S.J. DE POLICÍA LOCAL DE SANTIAGO (2°)

Vicente Avilés Barros, Abogado, en representación del Servicio Nacional del Consumidor, en autos **ROL N°18194-SCS-2019**, caratulados "**SERNAC con PATUELLI Y COMPAÑÍA LIMITADA**", por infracción a la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, a US. respetuosamente digo:

Que, vengo en reponer la resolución pronunciada con fecha 27 de abril de 2021, notificada a esta parte con fecha 10 de mayo del mismo año, dentro del plazo legal que establece el artículo 32° de la Ley N°18.287, por los argumentos de hecho y de derecho que paso a exponer a continuación:

En cuanto al análisis de la resolución en cuestión, es preciso señalar que en ella se establece:

"Notifico a Ud. Que en el proceso N°18.194-M-2019/SCS se ha dictado con fecha 27/04/2021, la siguiente resolución:

Atendida certificación que rola a fojas N°168, se resuelve presentación de fojas 157, A LO PRINCIPAL Y OTROSÍ: No ha lugar al recurso interpuesto y documentos acompañados, por extemporáneos."

Respecto de dicha resolución, solicito a SS. se deje sin efecto, toda vez que el recurso de apelación de autos fue interpuesto **dentro del cuarto día hábil judicial** contado a partir de la fecha en que la sentencia definitiva fue legalmente notificada a esta parte por carta certificada.

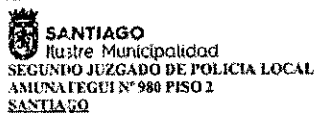
CERTIFICADO INGRESO A RELOJ BUZON

DIA 14/05/2021

HORA 5:10 PM

**Servicio Nacional
del Consumidor**

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo



Santiago, Martes 6 de abril de 2021

Notifico a Ud. que en el proceso N° 18.194-M-2019/SCS se ha dictado con fecha 15/03/2021, la siguiente resolución:

ENVIASE POR CORREO COPIAS DEL FALLO A QUIEN CORRESPONDA. SE ADJUNTAN COPIAS AUTORIZADAS.



Si se observa dicha carta -la cual además se acompaña junto al presente escrito- contiene un timbre indicativo de haber sido recibida por SERNAC, el día 19 de abril de 2021.

Por lo tanto, teniendo en consideración que el recurso fue notificado el día lunes 19 de abril, el **primer día** del plazo sería el **martes 20**, **segundo día** **miércoles 21**, **tercer día** **jueves 22**, **cuarto día** **viernes 23** y **quinto** y último día el **sábado 24 de abril**. En esa línea, el recurso de apelación en contra de la sentencia definitiva de autos fue interpuesto al cuarto día hábil judicial, encontrándose completamente dentro del plazo indicado por la ley.

Con todo, su S.S. tal y como consta en el seguimiento en línea de la carta certificada en cuestión, código **N°1181385586774**, obtenido de la página oficial de correos de Chile, la resolución que notifica de la sentencia definitiva fue recibida por este Servicio con fecha 19 de abril de 2021, a las 12:27 horas.

Dicho lo anterior, no se puede sino concluir que, habiéndose interpuesto el recurso de apelación dentro del 4° día hábil judicial y cumpliéndose los demás requisitos que requiere la ley para tal efecto, resulta, a nuestro criterio, sumamente gravoso para esta parte ser privada injustificadamente a su derecho

Cómo seton Intuce - 179

**Servicio Nacional
del Consumidor**

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Cinco ochenta - 180

legal de oposición a lo fallado en la sentencia definitiva de autos. En ese sentido, cabe recordar que, los plazos para interponer recursos se cuentan **a partir de la notificación de la resolución.**

POR TANTO; en merito de lo expuesto,

RUEGO A S.S., revocar la resolución de fecha 27 de abril de 2021, sirviéndose tener por interpuesto el recurso de apelación en contra de la sentencia definitiva dictada con fecha 15 de marzo de 2021, notificada a esta parte el día 19 de abril del mismo año, ordenando que se eleven autos para su debido ingreso a la Ilustrísima Corte de Apelaciones.

OTROSÍ: Ruego a US, tener por acompañados los siguientes documentos:

1. Copia simple de carta certificada que contiene resolución de fecha 27 de abril de 2021, declarando inadmisibile recurso de apelación interpuesto por esta parte, por considerarlo extemporáneo, recepcionada por este Servicio con fecha 10 de mayo de 2021.
2. Copia simple de la carta certificada en que se notifica la sentencia definitiva, y en la que consta fue recepcionada por este Servicio con fecha 19 de abril de 2021.
3. Seguimiento en línea de Correos de Chile de la carta certificada que notifica de la sentencia, código **N°1181385586774**, en la que consta la fecha de recepción el día 19 de abril de 2021 por parte del Servicio Nacional del Consumidor.





Ilustre Municipalidad de SANTIAGO

SEGUNDO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE SANTIAGO

Conto o chalmun o


181

AMUNATEGUI N°980 SEGUNDO PISO

Santiago 17 de mayo de 2021

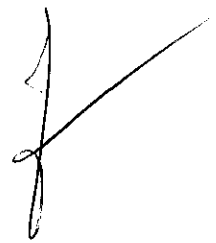
A LO PRINCIPAL Y OTROSI: Estése al mértio del proceso.

Secretaria Abogado



JUEZ

SE ENVIA A CARTA CERTIFICADA A CORREOS PARA
DON JORDES VASQUEZ
SANTIAGO, 19 MAY 2021



**Servicio Nacional
del Consumidor**

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

EN LO PRINCIPAL: INTERPONE RECURSO DE HECHO; **EN EL PRIMER OTROSÍ:** ACOMPAÑA DOCUMENTOS. **EN EL SEGUNDO OTROSÍ:** SE TRAIGA A LA VISTA; **EN EL TERCER OTROSÍ:** SE HACE PARTE; **EN EL CUARTO OTROSÍ:** SOLICITA ALEGATO.

ILUSTRÍSIMA CORTE DE APELACIONES DE SANTIAGO

Vicente Avilés Barros, abogado, por el Servicio Nacional del Consumidor, en autos sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, caratulados "**SERNAC con PATUELLI Y COMPAÑÍA LIMITADA**", en los autos causa **ROL N°18194-SCS-2019**, seguidos ante el **2° Juzgado de Policía Local de Santiago**, a US. Iltma. Respetuosamente digo:

Estando dentro del plazo legal y en virtud de lo dispuesto en el artículo 203 del Código de Procedimiento Civil, vengo en interponer recurso de hecho en contra de la resolución de fecha 27 de abril de 2021, notificada por carta certificada a esta parte con fecha 10 de mayo de 2021, a fin de que S.S. Iltma. declare **admisible** el recurso de apelación interpuesto en contra de la sentencia definitiva de fecha 15 de marzo de 2021, recepcionada por este servicio con fecha 19 de abril de 2021, debido a que el juez a quo, debió concederlo. Todo ello conforme a los fundamentos de hecho y derecho que paso a exponer:

Por resolución de fecha 27 de abril de 2021, el juez a quo no concedió por extemporáneo, a esta parte el recurso de apelación en contra de la sentencia definitiva de la mencionada causa, al considerar que el plazo para interponerlo ya se encontraba vencido.

En ese sentido, el sentenciador no tomó en cuenta la fecha exacta en que la carta certificada con copias de la sentencia fue recibida por esta parte, pues,

Gobierno de Chile

Cinco ochavos - 183



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía, Fomento y Turismo

si se hace un cálculo de los días hábiles judiciales, se llegará a la inequívoca conclusión de que el recurso se interpuso al cuarto día hábil judicial, tal y como mandata la ley.

SANTIAGO
Ilustre Municipalidad
SEGUNDO JUZGADO DE POLICIA LOCAL
AMUNA LEGUI N° 980 PISO 2
SANTIAGO

Santiago, Martes 6 de abril de 2021

Notifico a Ud. que en el proceso N° 18.194-M-2019/SCS se ha dictado con fecha 15/03/2021, la siguiente resolución:

ENVIESE POR CORREO COPIAS DEL FALLO A QUIEN CORRESPONDA. SE ADJUNTAN COPIAS AUTORIZADAS.



Personas Empresa

CORREOSCHILE (Distribución, Buzas, etc.) Servicios Sucursales y Oficinas Envíos y Compras Internacionales

Control de Avidez

Realiza seguimiento en línea Presiona "espacio" para separar múltiples códigos de seguimiento

Envío en línea

Entregado

No Entregado

Buscar

Calcula el costo estimado de envío

23 ABR 2021

Estado

Envío Entregado

SEMI-SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR SERNAC

Seguimiento # 1181385586774

ción to ochitrans ho

184



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Historial

SUCURSAL PLAZA DE ARMAS
19/04/2021 - 12:27
ENVIO ENTREGADO

De esa manera, si se observa la resolución que contiene la sentencia definitiva, comprobamos que se notificó a esta parte con fecha **19 de abril de 2021**, y, a su vez, este Servicio interpuso el recurso de apelación el día 23 de abril de 2021. Por lo tanto, teniendo en consideración que el recurso fue notificado el día lunes 19 de abril, el **primer día** del plazo sería el **martes 20**, **segundo día** **miércoles 21**, **tercer día** **jueves 22**, **cuarto día** **viernes 23** y quinto y **último día** el **sábado 24 de abril**. En esa línea, el recurso fue interpuesto al cuarto día hábil judicial, encontrándose completamente dentro del plazo legal.

El recurso de hecho establecido en el artículo 203 del Código de Procedimiento Civil, tiene por objeto enmendar la situación dada cuando el tribunal inferior deniega un Recurso de Apelación debiendo haberlo concedido.

En este caso sucede que, el tribunal de primera instancia derechamente rechaza la apelación interpuesta en contra de la sentencia definitiva, por extemporánea, contraviniendo lo establecido en el artículo 32 de la Ley N°18.287 sin siquiera prestar atención a los documentos que fueron acompañados junto al recurso de apelación en cuestión, dentro de los que se encontraba el seguimiento en línea de la carta certificada que notificó de la sentencia.



**Servicio Nacional
del Consumidor**

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Es por ello, que el tribunal ha errado al determinar la improcedencia del recurso de apelación contra una sentencia definitiva, habiendo sido interpuesta manifiestamente dentro del plazo que la ley establece.

POR TANTO, en virtud de lo expuesto y lo dispuesto en los artículos 189 y 203 del Código de Procedimiento Civil, artículo 18 de la Ley N°18.287 sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local y, demás normas pertinentes.

RUEGO A US. ILTMA: se sirva tener por interpuesto recurso de hecho en contra de la resolución de 27 de abril de 2021 y recibida por este servicio el 10 de mayo de 2021, la cual denegó el recurso de apelación, interpuesto por esta parte en contra de la sentencia definitiva de fecha 15 de marzo de 2021 y previo informe del Juez a quo, declarar que procede la apelación denegada, pedir remisión del expediente; y retener, si lo estima procedente, los autos para la tramitación y el fallo del recurso de apelación que pido se acoja.

PRIMER OTROSI: Que vengo en acompañar con citación los siguientes documentos:

1. Copia simple de carta certificada que contiene resolución de fecha 27 de abril de 2021, en la que se declara inadmisibles los recursos de apelación interpuestos por esta parte, con fecha 23 de abril de 2021, por considerarlo extemporáneo. Recepcionada por este Servicio con fecha 10 de mayo de 2021.
2. Seguimiento en línea de Correos de Chile **N°1181385819919**, De la carta certificada que declara inadmisibles los recursos de



**Servicio Nacional
del Consumidor**

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

apelación interpuesto por esta parte, en la que consta su recepción el día 10 de mayo de 2021.

3. Copia simple de la carta certificada en que se notifica la sentencia definitiva dictada con fecha 15 de marzo de 2021, y en la que consta timbre de recepción de este Servicio, que data de fecha 19 de abril de 2021.
4. Seguimiento en línea de Correos de Chile **N°1181385586774**, de la carta certificada que notifica de la sentencia definitiva de autos, en el cual consta la fecha de recepción por parte de este servicio el día 19 de abril de 2021, siendo esa la fecha en que nos fue notificada la resolución.
5. Copia de primera hoja de Recurso de Apelación interpuesto ante el 2º Juzgado de Policía de Santiago, en la que consta timbre de recepción del buzón estampado por funcionario del mismo establecimiento, el cual indica que dicho recurso fue interpuesto el día 23 de abril de 2021.

SEGUNDO OTROSÍ: Sírvase US. Iltma., si lo estima necesario, ordenar traer a la vista los autos en que incide el presente recurso.

TERCER OTROSÍ: Por medio del presente acto, sirva SS Iltma., tenerme como parte del presente recurso de Hecho, para todos los efectos legales.

Cinto ochi hsc hñ - 187



**Servicio Nacional
del Consumidor**

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

CUARTO OTROSÍ: En atención al interés que tiene esta parte de ser oída, solicito a V.S. Iltna., expresamente se nos autorice para alegar el presente recurso.

mplb

C.A. de Santiago

Santiago, diecinueve de mayo de dos mil veintiuno.

Al folio 1; a lo principal, téngase por interpuesto el recurso, informe el Juez recurrido **dentro de quinto día**, debiendo acompañar copia de la resolución recurrida, constancia de su notificación legal a las partes y de la personería de las mismas, y los demás antecedentes que digan relación con el asunto que motiva el presente ingreso. **Ofíciase, sirviendo la presente resolución como suficiente y atentó oficio remitir.** Al primer otrosí, a sus antecedentes. Al segundo otrosí, estese a lo resuelto. Al tercer y cuarto otrosíes, se resolverá.

Atendido lo dispuesto por el artículo 12 del Acta 53-2020 de la Excm. Corte Suprema, indiquen los intervinientes número de celular y correo electrónico, de manera tal de favorecer una comunicación expedita y eficaz con las partes, cuando corresponda.

N°Policia Local-1353-2021.

OMAR ANTONIO ASTUDILLO
CONTRERAS
MINISTRO
Fecha: 19/05/2021 12:12:07

ELSA BARRIENTOS GUERRERO
MINISTRO
Fecha: 19/05/2021 09:40:31

PAOLA ALICIA HERRERA
FUENZALIDA
ABOGADO
Fecha: 19/05/2021 14:37:28



PUNXJLXJFZ

Pronunciado por la Sala de Cuenta de la C.A. de Santiago integrada por los Ministros (as) Omar Antonio Astudillo C., Elsa Barrientos G. y Abogada Integrante Paola Herrera F. Santiago, diecinueve de mayo de dos mil veintiuno.

En Santiago, a diecinueve de mayo de dos mil veintiuno, notifiqué en Secretaría por el Estado Diario la resolución precedente.



Cinco noventa.

180

mplb

C.A. de Santiago

Santiago, diecinueve de mayo de dos mil veintiuno.

Al folio 1; a lo principal, téngase por interpuesto el recurso, informe el Juez recurrido **dentro de quinto día**, debiendo acompañar copia de la resolución recurrida, constancia de su notificación legal a las partes y de la personería de las mismas, y los demás antecedentes que digan relación con el asunto que motiva el presente ingreso. **Oficiese, sirviendo la presente resolución como suficiente y atento oficio remitido.** Al primer otrosí, a sus antecedentes. Al segundo otrosí, estese a lo resuelto. Al tercer y cuarto otrosíes, se resolverá.

Atendido lo dispuesto por el artículo 12 del Acta 53-2020 de la Excm. Corte Suprema, indiquen los intervinientes número de celular y correo electrónico, de manera tal de favorecer una comunicación expedita y eficaz con las partes, cuando corresponda.

N°Policia Local-1353-2021.

OMAR ANTONIO ASTUDILLO
CONTRERAS
MINISTRO
Fecha: 19/05/2021 12:12:07

ELSA BARRIENTOS GUERRERO
MINISTRO
Fecha: 19/05/2021 09:40:31

PAOLA ALICIA HERRERA
FUENZALIDA
ABOGADO
Fecha: 19/05/2021 14:37:28



Cristóbal Navarrete 191

Pronunciado por la Sala de Cuenta de la C.A. de Santiago integrada por los Ministros (as) Omar Antonio Astudillo C., Elsa Barrientos G. y Abogada Integrante Paola Herrera F. Santiago, diecinueve de mayo de dos mil veintiuno.

En Santiago, a diecinueve de mayo de dos mil veintiuno, notifiqué en Secretaría por el Estado Diario la resolución precedente.



*Quinto nostrados - AP2***PIDE INFORME RECURSO DE HECHO**

1 mensaje

Ivan Zambrano <izambrano@pjud.cl>

19 de mayo de 2021, 22:04

Para: Gabriela Figueroa <gfigueroa@munistgo.cl>, mordonez@munistgo.cl

Al Señor(a) Juez(a) del 2° Juzgado de Policía Local de Santiago.

Adjunto remito resolución que solicita evacuar informe en Recurso de Hecho Policía Local Ingreso Corte N°1353-2021 que incide en los autos **ROL 18194-2019**, dentro de quinto día.

Secretaria Especial.

Corte de Apelaciones de Santiago.

2 archivos adjuntos

 **DownloadFile.do.pdf**
97K **POLICÍA LOCAL 1353-2021 (INGRESO RECURSO DE HECHO).pdf**
216K

Cinco noventa y tres 193

NOMINA DE DOCUMENTOS EMITIDOS

29 ABR 2021



CORR. N°	CARTA	ROL CAUSA	RUT	NOMBRE	DIRECCIÓN	COMUNA
1	77.777.953	2019-M-018194	S/R	CLAUDIO TORRES URZUA	TEATINOS N° 333 PISO 2	SANTIAGO
2	77.777.954	2019-M-018194	17265727-3	CARMINA ASUNCIÓN VÁSQUEZ MEJÍAS	DOCTOR SOTERO DEL RIO 508 OF 723	SANTIAGO
3	77.778.292	2020-M-004058	S/R	CARLOS BIRKNER MARTÍNEZ	AVDA.SANTA MARÍA N° 2670 OF. 101	PROVIDENCIA
4	77.778.299	2020-M-007171	S/R	CARLOS BIRKNER MARTINEZ	AV SANTA MARIA 2670 OF 101	PROVIDENCIA
5	77.778.300	2020-M-007171	14386759-5	OSCAR EDUARDO TRONCOSO SPICHIGER	AVDA. MANUEL ANTONIO MATTA 40 DEPTO. 93	ÑUÑO A
6	77.778.306	2020-M-001240	12016218-7	JUAN CARLOS PALOMINOS CRUZ	PJE. EL NARANJO N° 8550	PUDAHUEL
7	77.778.307	2020-M-001240	S/R	FERNANDO GONZALEZ SANTANDER	BAUSTISTA IBARRAL 403	LO PRADO
8	77.778.308	2020-M-001240	12343348-3	TÉLLEZ NANCUANTE SERGIO JAVIER	AGUSTINAS N° 1357 OF.64	SANTIAGO
9	77.778.309	2020-M-001240	8663350-7	BIRKNER MARTÍNEZ CARLOS	AVENIDA SANTA MARIA 2670 OF, 101	PROVIDENCIA
10	77.778.311	2020-M-001271	S/R	CARLOS CANGAS ALING	SAN ANTONIO N° 418 OF. 1003	SANTIAGO
11	77.778.312	2020-M-001271	17313414-2	FERNANDO ALEJANDRO CONTENTE	AV ECHEÑIQUE 7227	SANTIAGO
12	77.778.313	2020-M-001271	S/R	FERNANDO CONTENTE GUAZZOTTI	AV ECHEÑIQUE 7227	LA REINA
13	77.778.615	2020-M-001595	10548644-8	LETELIER RUIZ ENRIQUE EDUARDO	PHILLIPS 451 OF. 401	SANTIAGO
TOTAL DE CARTAS			13			

Satruel Carrasco S.
 Receptor AD-HOC
 2º J.P.L. SANTIAGO





OFICIO N° 844

MAT. : Informa sobre recurso de hecho.

ANT.: Rol Ingreso Corte N° 1353-2021.

Itma. Corte Apelaciones de Santiago.

SANTIAGO, 24 de Mayo de 2021.

A : SEÑOR PRESIDENTE
ILTMA. CORTE DE APELACIONES DE SANTIAGO.-

DE: SRA. GABRIELA FIGUEROA PANTOJA
JUEZ SEGUNDO JUZGADO DE POLICIA LOCAL DE SANTIAGO

En relación con lo solicitado por resolución recepcionada en este Tribunal con fecha 19.05.2021, dictada en los autos Rol Ingreso Corte N° 1353-2021, que incide en causa seguida ante este Tribunal Rol N° 18.194-2019 M, me permito informar al SS. Itma. lo siguiente:

1. Que con fecha 15 de marzo de 2021, se dictó sentencia definitiva, en que se rechaza la denuncia interpuesta por Sernac (fojas 146 a 149);
2. Que con fecha 07 de abril de 2021, se notificó a las partes de la sentencia definitiva, mediante el despacho de carta certificada, conforme consta del timbre de notificación, en virtud de lo dispuesto en el inciso tercero del artículo 18 de la Ley N° 18.287 (fojas 149);
3. Que con fecha 23 de abril de 2021, el apoderado de la denunciante interpuso recurso de apelación contra la sentencia definitiva y acompañó documentos (fojas 157 a 165);
4. Que con fecha 27 de abril de 2021, el Tribunal resuelve, previo a resolver el recurso deducido, se certifique la fecha de notificación de la sentencia definitiva a las partes (fojas 166);
5. Que con fecha 27 de abril de 2021, la Secretaria Abogado del Tribunal, certifica fecha de despacho de carta certificada con la notificación de la sentencia definitiva a las partes, de acuerdo a la nómina recepcionada en Correos de Chile (fojas 167 y 168);
6. Que con fecha 27 de abril de 2021, en virtud de la certificación señalada precedentemente, se resuelve el escrito de fojas 157, rechazando el recursos de apelación y los documentos acompañados, por extemporáneos (fojas 169);
7. Que la resolución dictada fue notificada a los apoderados de las partes mediante despacho de carta certificada, con fecha 29 de abril de 2021 (fojas 169);

Que en cuanto a la personería de la denunciante, por el Servicio Nacional del Consumidor asumió el patrocinio y poder su Directora Regional doña Daniela Agurto Geoffroy, quien a su vez designó en calidad de abogados patrocinantes y apoderados a los abogados habilitados para el ejercicio de la profesión Nicole Pereira Caro, Diego Saavedra Arriagada y Claudio Torres Urzúa, y al habilitado de derecho Andrés Abarca Sepúlveda (fojas 56).

Que a su vez, al abogado patrocinante Diego Saavedra Arriagada, delegó poder al abogado habilitado Vicente Armando Avilés Barros (fojas 66).

Cónto noveltísimo 195

SEGUNDO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE SANTIAGO

AMUNATEGUI N°980 SEGUNDO PISO

Que en virtud de mandato judicial otorgado por la denunciada, la abogada Carmina Vásquez Mejías asumió por su mandante el patrocinio y poder (fojas 72 a 78).

Se adjuntan copias de:

- Mandato judicial Sernac (fojas 5 a 8).
- Constitución de patrocinio y poder (fojas 56).
- Mandato judicial Patuelli y Compañía Limitada (fojas 68 a 71).
- Constitución de patrocinio y poder (fojas 78).
- Sentencia definitiva (fojas 146 a 149).
- Página 1 de recurso de apelación con cargo de presentación del 30.04.2021 (fojas 157).
- Resolución del 27.04.2021 (fojas 166).
- Nómina de documentos emitidos con timbre de recepción de Correos de Chile del 07.04.2021 (fojas 167).
- Certificación de notificación de sentencia definitiva (fojas 168).
- Resolución recurrida del 27.04.2021 y estampado de notificación de resolución por carta certificada del 29.04.2021 (fojas 169).
- Nómina de documentos emitidos con timbre de recepción de Correos de Chile del 29.04.2021.

Es todo cuanto puedo informar al respecto a SS. Ilustrísima.-

Sin otro particular, saluda atentamente,



GABRIELA FIGUEROA PANTOJA
JUEZ


Archivo.

Documento Escaneado

3 mensajes

canon@munistgo.cl <canon@munistgo.cl>
Para: Gabriela Figueroa <gfigueroa@munistgo.cl>

24 de mayo de 2021, 16:33

 **0823_001.pdf**
1484K**Gabriela Figueroa Pantoja** <gfigueroa@munistgo.cl>
Para: Ivan Zambrano <izambrano@pjud.cl>


24 de mayo de 2021, 16:39

Sr. Zambrano acompaño el informe solicitado referente al Recurso de Hecho N°ingr. Corte 1353-2021
Le ruego acusar recibo
Atte.,

----- Forwarded message -----

De: <canon@munistgo.cl>
Date: lun, 24 de may. de 2021 a la(s) 16:33
Subject: Documento Escaneado
To: Gabriela Figueroa <gfigueroa@munistgo.cl>

GABRIELA FIGUEROA PANTOJA
Magistrada
Segundo Juzgado de Policía Local
F: 22827 10 08 |

 **0823_001.pdf**
1484K**Ivan Zambrano** <izambrano@pjud.cl>
Para: Gabriela Figueroa Pantoja <gfigueroa@munistgo.cl>

25 de mayo de 2021, 09:42

Buenos días, acuso recibo y será ingresado a su respectiva causa hoy, muchas gracias.



Iván Zambrano Larenas
Tramitador
Secretaría Especial
Ilustrísima Corte de Apelaciones de Santiago

De: Gabriela Figueroa Pantoja [mailto:gfigueroa@munistgo.cl]**Enviado el:** lunes, 24 de mayo de 2021, 16:33

25-05-2021

Correo de ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE SANTIAGO - Documento Escaneado

Sr.Zambrano acompaño el informe solicitado referente al Recurso de Hecho N°ingr.Corte 1353-2021,

Le ruego acusar recibo

Atte.,

Cómito Nueva Inscripción 197

----- Forwarded message -----

De: <canon@munistgo.ci>

Date: lun, 24 de may. de 2021 a la(s) 16:33

Subject: Documento Escaneado

To: Gabriela Figueroa <gfigueroa@munistgo.ci>

GABRIELA FIGUEROA PANTOJA

Magistrada

Segundo Juzgado de Policia Local

F: 22827 10 08 |

C.A. de Santiago

Santiago, siete de julio de dos mil veintiuno.

Proveyendo los escritos folio 9, 10 y 11: téngase presente.

Vistos y teniendo presente:

1º) Que comparece don Vicente Avilés Barros, abogado, por el Servicio Nacional del Consumidor, quien interpone recurso de hecho en contra de la resolución dictada el 27 de abril de 2021 por el Segundo Juzgado de Policía Local de Santiago en autos caratulados "Servicio Nacional del Consumidor con Patuelli y Compañía Limitada", Rol N°18194-SCS-2019", mediante la cual el tribunal recurrido no concedió el recurso de apelación que se interpuso contra la sentencia definitiva, por extemporáneo.

Funda el presente arbitrio señalando que interpuso el recurso dentro de quinto día hábil de notificada, conforme ordena la ley, computando el plazo desde el día en que recibió la carta certificada que el tribunal le dirigió para notificarle de la sentencia que pretende impugnar, conforme estampe de recibo de fecha 19 de abril de 2021, que adjunta a su presentación.

De este modo, considera que su recurso fue interpuesto dentro de plazo, y que lo resuelto por el tribunal contraviene lo dispuesto en el artículo 32 de la Ley N° 18.287.

Finalmente, solicita, previo informe del juez *a quo*, declarar que procede la apelación denegada, pedir remisión del expediente; y retener, si lo estima procedente, los autos para la tramitación y el fallo del recurso de apelación que pide se acoja.

2º) Que evacuando informe, doña Gabriela Figueroa Pantoja, Jueza del Segundo Juzgado de Policía Local de Santiago,



refirió que con fecha 15 de marzo de 2021, se dictó sentencia definitiva en que se rechazó la denuncia del Sernac (fojas 146 a 149).

Agrega que con fecha 7 de abril de 2021 se notificó por carta certificada de la sentencia definitiva, de conformidad a lo establecido en el artículo 18 de la Ley N° 18.287 (fojas 149); que con fecha 23 de abril de 2021, la parte de Sernac presentó recurso de apelación (fojas 157 a 165); que para un mejor resolver, se ordenó el 27 de abril de 2021, se certificara la fecha de notificación a las partes de la sentencia recurrida (fojas 166); que con fecha 27 de abril de 2021, se certificó por la Sra. Secretaria del Tribunal al tenor de lo solicitado, de acuerdo a la nómina de despacho de cartas certificadas del Tribunal (fojas 167 y 168); y, con el mérito de dicha certificación y lo establecido en el artículo 18 inciso tercero de la Ley N° 18.287, se tuvo el recurso presentado por extemporáneo, de acuerdo a lo establecido por el artículo 32 de la misma Ley (fojas 169).

3°) Que de conformidad con lo previsto en el artículo 32 de la Ley N° 18.287 *“En los asuntos de que conocen en primera instancia los Jueces de Policía Local, procederá el recurso de apelación sólo en contra de las sentencias definitivas o de aquellas resoluciones que hagan imposible la continuación del juicio. El recurso deberá ser fundado y se interpondrá en el término fatal e individual de cinco días, contados desde la notificación de la resolución respectiva”*.

Asimismo, el artículo 18 de la Ley N° 18.287 establece que: *“Las resoluciones se notificarán por carta certificada, la que deberá contener copia íntegra de aquéllas. Las sentencias que impongan multas superiores a cinco unidades tributarias mensuales, las que cancelen o suspendan licencias para conducir y las que regulen daño*



y perjuicios a diez unidades tributarias mensuales, se notificarán personalmente o por cédula.

La sentencia que imponga pena de prisión será notificada en persona al condenado.

Se entenderá practicada la notificación por carta certificada, al quinto día de contado desde la fecha de su recepción por la oficina de Correos respectiva, lo que deberá constar en un Libro que, para tal efecto, deberá llevar el secretario. Si la carta certificada fuere devuelta por la oficina de correos por no haberse podido entregar al destinatario, se adherirá al expediente. Lo anterior es sin perjuicio de la aplicación de las reglas generales sobre nulidad procesal.

De toda notificación se dejará testimonio en el proceso”.

Por su parte, el artículo 50 letra b) de la Ley N° 18.287 dispone que “Los procedimientos previstos en esta ley podrán iniciarse por demanda, denuncia o querrela, según corresponda. En lo no previsto en el presente Párrafo, se estará a lo dispuesto en la ley N° 18.287 y, en subsidio, a las normas del Código de Procedimiento Civil”.

4°) Que, en la especie, consta que la respectiva sentencia fue dictada con fecha 15 de marzo de 2021 y que la apelación fue deducida el 23 de abril de 2019, esto es, dentro del plazo que al efecto prevé la ley, computando dicho término desde el día en que se recibió efectivamente la carta certificada que el tribunal le dirigió para notificarle de la sentencia que pretende impugnar, conforme estampe de recibo de fecha 19 de abril de 2021, que adjunta a su presentación.

5°) Que, considerando el procedimiento seguido en autos y en especial lo informado por la Juez recurrida, resulta que el recurso



Desembargo - 201

de apelación deducido en contra de la sentencia definitiva de marras fue interpuesto en el plazo establecido el artículo 32 de la Ley N° 18.287, razón por la cual el presente recurso habrá de ser acogido.

Por estas consideraciones, **se acoge** el recurso de hecho deducido en contra de la resolución que denegó la apelación de la sentencia de 15 de marzo del año en curso, dictada por el Segundo Juzgado de Policía Local de Santiago, en los autos Rol N°18194-SCS-2019 y, en su lugar, **se decide** que se concede la apelación deducida con fecha veintitrés de abril último, en contra de la sentencia definitiva de fecha quince de marzo de dos mil veintiuno, debiendo el tribunal a quo remitir los antecedentes a esta Corte para su conocimiento y resolución.

Regístrese, comuníquese y archívese.

N°Policia Local-1353-2021.

MIGUEL EDUARDO VÁZQUEZ PLAZA DOBRA FRANCISCA LUSIC NADAL
MINISTRO MINISTRO

Fecha: 07/07/2021 15:50:31

Fecha: 07/07/2021 13:01:03

PAOLA ALICIA HERRERA
FUENZALIDA
ABOGADO
Fecha: 07/07/2021 12:48:50



Pronunciado por la Novena Sala de la C.A. de Santiago integrada por los Ministros (as) Miguel Eduardo Vazquez P., Dobra Lusic N. y Abogada Integrante Paola Herrera F. Santiago, siete de julio de dos mil veintiuno.

En Santiago, a siete de julio de dos mil veintiuno, notifiqué en Secretaría por el Estado Diario la resolución precedente.



COMUNICA FALLO RECURSO DE HECHO

2 mensajes

Ivan Zambrano <izambrano@pjud.cl>

14 de julio de 2021, 09:33

Para: Gabriela Figueroa <gfigueroa@munistgo.cl>, mordonez@munistgo.cl, solecooper@munistgo.cl

Al Señor(a) Juez(a) del 2° Juzgado de Policía Local de Santiago.

Adjunto remito fallo del Recurso de Hecho Policía Local Ingreso Corte N°1353-2021 que incide en los autos **ROL 18194-2019**, para los fines pertinentes.

Secretaria Especial.

Corte de Apelaciones de Santiago.

 [DownloadFile.do.pdf](#)
121K

Gabriela Figueroa Pantoja <gfigueroa@munistgo.cl>

14 de julio de 2021, 10:23

Para: Ivan Zambrano <izambrano@pjud.cl>

Sr.Zambrano; Acuso recibo del recurso.

Que tenga muy buenos días

[Texto citado oculto]

--

GABRIELA FIGUEROA PANTOJA**Magistrada**

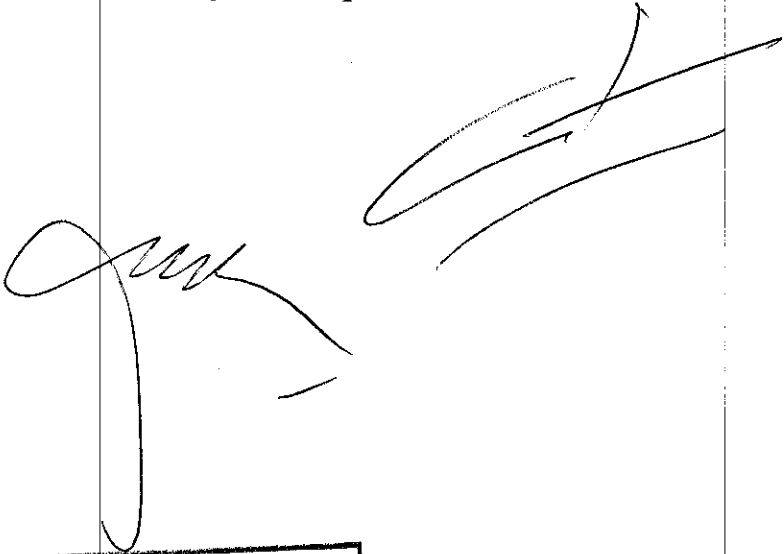
Segundo Juzgado de Policía Local

F: 22827 10 08 |

Santiago a, 14 de Julio del 2021.

Cúmplase

Anótese y Notifíquese

Handwritten signatures and scribbles in black ink, including a large signature on the left and a large scribble on the right.

SE ENVIO A CARTA CERTIFICADA A CORREOS PARA
DON TORRES -
VASQUEZ
SANTIAGO, 15 JUL 2021

A handwritten scribble in black ink, possibly a signature or initials, located below the postal stamp.

Donciento cincuenta y cinco.



Ilustre Municipalidad de SANTIAGO

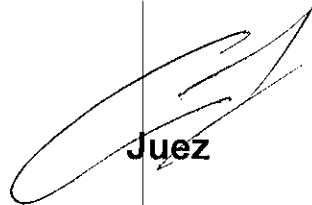
SEGUNDO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE SANTIAGO

AMUNATEGUI N°980 SEGUNDO PISO

Santiago, a 20 de julio del año 2021

En mérito de lo resuelto por Il'tma.Corte de Apelaciones a fojas 198 y siguientes y encontrándose notificada la resolución Cúmplase que rola a fojas 204, se resuelve el escrito de fojas 157 y siguientes: A lo principal: Téngase por interpuesto el Recurso de Apelación, Concédase y elévense los autos ante la I. Corte de Apelaciones de Santiago para su conocimiento y resolución. Al Primer Orosí; Téngase por materialmente acompañados, reiterándose en su oportunidad.

Notifíquese por carta certificada

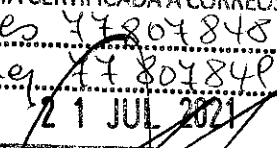


Juez



Secretaria abogado

SE ENVIO CARTA CERTIFICADA A CORREOS PARA
DON Jones 47804848
Vasquez A 804848
SANTIAGO, 21 JUL 2021



TRIBUNAL REMISOR: SEGUNDO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE SANTIAGO

NUMERO DE PROCESO ROL: 18.194-2019

NOMBRE DE LAS PARTES

RECURRIDA: PATUELLI Y COMPAÑÍA LTDA. Rut. N°77.424.510-3
Rep. Legal:
ANTONIO SEGUNDO PATUELLI CEZA, Rut. N°5.433.497-4
Dirección: SANTO DOMINGO N°979, OFICINA 401, SANTIAGO

RECURRENTE: SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR
Rep. Legal:
DANIELA AGURTO GEOFFROY, Rut. N°10.075.971-3
Dirección: TEATINOS N°333 PISO 2, SANTIAGO

TIPO DE RECURSO: APELACIÓN SENTENCIA DEFINITIVA de fs.146 y siguientes, de fecha 15 de marzo de 2021.

NOMBRE DEL RECURRENTE: SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

NOMBRE DE ABOGADOS PATROCINANTES O APODERADOS:

RECURRIDA: CARMINA VASQUEZ MEJIAS, Rut. N°17.265.727-3 (fs.78)
Dirección: SOTERO DEL RIO N°508 OFICINA 723, SANTIAGO

RECURRENTE: DANIELA AGURTO GEOFFROY, Rut. N°10.075.971-3
NICOLE PEREIRA CARO, Rut. N°17.107.884-9
DIEGO SAAVEDRA ARRIAGADA, Rut. N°16.659.670-K
CLAUDIO TORRES URZUA, Rut. N°18.019.712-5
ANDRES ABARCA SEPULVEDA, Rut. N°14.144.257-0 (fs.56)
CAMILA UNDA ALISTE, Rut N°17.597.690-6 (Fs. 58 vta.)
VICENTE AVILES BARROS, Rut. N°17.407.068-7 (fs.66)
Dirección: TEATINOS N°333 PISO 2, SANTIAGO

NÚMERO DE FOJAS: 206 (doscientos seis)

