

Santiago, tres de julio de dos mil veintiséis

Vistos:

Se reproduce la sentencia apelada con excepción de los considerandos noveno y décimo, los que se eliminan.

Y se tiene en su lugar y, además, presente:

Primero: Que, la parte denunciante Servicio Nacional del Consumidor apela de la sentencia definitiva de fecha diecisiete de marzo de dos mil veintitrés y que no hizo lugar a la denuncia infraccional presentada a fojas 1 en contra de la empresa STARKEN, condenándola además a la recurrente al pago de las costas de la causa.

Funda su apelación en el hecho que la sentencia de primera instancia le causa agravio al no hacer lugar con costas a la denuncia interpuesta en contra de STARKEN, por no haber contestado oportunamente al requerimiento de información en el marco del proceso de fiscalización virtual realizado a la proveedora de servicios en fecha cuatro de mayo de dos mil veinte.

Expresa que el tribunal de primera instancia comete un error de derecho al negarle al Servicio sus facultades de fiscalización, y sostener que las normas contenidas en el párrafo cuarto y quinto del artículo 58 letra a) de la ley protección de los derechos del consumidor relativas a la fiscalización de sitios web, no se encontraban vigentes en la región metropolitana a la fecha de los hechos.

Explica que el error se produce pues el tribunal desatiende el hecho que, el Servicio denunciante ha fundado sus facultades de fiscalización en los artículos 58 inciso segundo letra a) párrafos uno y dos y el literal m) de la misma regla, plenamente vigentes a la época de la fiscalización.

Señala que de conformidad al tenor de la regla contenida en el párrafo cuarto de la letra a) del artículo 58 inciso segundo, lo único que tenía vigencia diferida era la posibilidad de solicitar antecedentes relativos al sitio web específico objeto de la fiscalización, pero que una interpretación integral del artículo 58 letras a) y m) permiten efectivamente concluir que el Servicio Nacional del Consumidor estaba plenamente facultado para realizar procesos de fiscalización en formato *on line*, tal y como se hizo en el caso de autos.

Por todo lo anterior concluye que la conducta del denunciado de no cumplir con los requerimientos del denunciante resulta totalmente injustificada, por lo que solicita tener por interpuesto el presente recurso de apelación, acogerlo fallando el fondo del asunto con arreglo a derecho,



Este documento tiene firma electrónica
y su original puede ser validado en
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: XVXCNWXXFW

condenado a la denunciada al máximo de las multas estipuladas en la ley, con costas.

Segundo: Que, conforme se desprende del texto de la apelación y del cuerpo de la sentencia impugnada, la controversia se centra en saber si acaso a la fecha de ocurrencia de los hechos que motivaron el presente juicio, esto es, el 4 de mayo de 2020, estaban vigentes normas legales suficientes para para que el Servicio Nacional del Consumidor pudiese fiscalizar sitios web, como lo hizo en dicha fecha, o si bien, las normas para fiscalizar aquellos proveedores de servicios estaban del punto de vista legal en vacancia y por tanto, tal y como ha sostenido el tribunal de primera instancia, sin atribuciones por parte del servicio para hacer fiscalizaciones a sitios web durante el periodo de vacancia.

Tercero: Que, sobre este último punto, es correcta la interpretación dada por el tribunal *a quo*, en lo que se refiere a la inaplicabilidad temporal al presente caso, de las normas contenidas en el artículo 58, letra a) en sus párrafos cuarto y quinto, pues de conformidad al artículo primero transitorio de la ley N° 21.081, estas reglas sólo entrarían en vigencia en la Región Metropolitana desde el 14 de septiembre de 2020, dado los veinticuatro meses de vacancia desde el 13 de septiembre de 2108 fecha en que se publicó la mentada ley.

Cuarto: Que, ahora bien, es necesario precisar que es aquello que no tendría aplicación de la ley N° 21.080, por cuanto, sigue siendo necesario determinar si acaso, a pesar de la vacancia legal anotada, el Servicio Nacional del Consumidor, tenía a su disposición otras normas con las cuales ejercer su labor fiscalizadora.

En este orden de ideas es menester destacar que mirado bien el párrafo cuarto del artículo 58 letra a) de la ley de derechos del consumidor, puede sostenerse que aquella norma, no tiene por fin evitar que los sitios web sean fiscalizados, sino que por el contrario, la norma objeto de vacancia, sólo estaba circunscrita a las obligaciones de los proveedores de sitios web al momento de entregar la información requerida por el ente fiscalizador, prescribiendo lo que sigue; *“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”*.

Quinto: Que, así las cosas, lleva la razón el apelante al sostener que por una parte, la norma general del artículo 58 inciso segundo literal a) que expresa que es atribución del servicio: *“Fiscalizar el cumplimiento de las*



disposiciones de la presente ley y de toda la normativa de protección de los derechos de los consumidores” y por la otra el literal m) de la misma regla, que establece como atribución del Servicio Nacional del Consumidor: “Solicitar la entrega de cualquier documento, libro o antecedente que sea necesario para fines de fiscalización, procurando no alterar el desenvolvimiento normal de las actividades del afectado”, se encontraban plenamente vigentes al tiempo de la fiscalización y disponibles para el Servicio.

De lo anterior resulta inequívoco para esta Corte que, el Servicio denunciante tenía atribuciones suficientes para emprender la fiscalización respecto de la denunciada y que esta debió responder oportunamente a sus requerimientos.

Sexto: Que, por otra parte, del considerando tercero del fallo apelado, se destaca como un hecho no controvertido en autos, que el 4 de mayo de dos mil veinte, el Servicio Nacional del Consumidor, realizó una fiscalización al sitio web: www.staken.cl, del proveedor STARKEN de transporte nacional e internacional almacenaje y logística.

De igual modo es un hecho no discutido en el proceso, y suficientemente probado mediante la prueba documental rendida en primera instancia, que luego de varios intentos fallidos de notificación a la denunciada, en fecha 3 de junio de 2020, ésta tomó conocimiento de la fiscalización realizada por medio del correo electrónico dirigido a la casilla electrónica claudia.saavedra@egt.cl dándosele un plazo de 10 días para contestar debidamente los requerimientos de información, cuestión que la denunciada no realizó.

De esta manera, al haber sido debidamente notificada la denunciada y no entregar la información requerida, ésta incurrió en la falta contenida en el artículo 58 letra a) párrafo sexto de la ley 19.496 que castiga la negativa injustificada a dar cumplimiento a los requerimientos del Servicio durante las acciones de fiscalización, con una multa de hasta 750 unidades tributarias mensuales, por lo que esta Corte no tiene otro camino que el de acoger la denuncia y aplicar la sanción respectiva, como se dirá en lo resolutivo del fallo.

Séptimo: Que, sin perjuicio de lo anterior, y ponderando el hecho que no se acompañaron antecedentes que justifiquen la existencia de reincidencias por parte de la empresa denunciada que agraven su conducta, es que se fijará prudencialmente una multa que refleje la gravedad de la presente falta.



Por estas consideraciones y lo previsto en los artículos 32 y siguientes de la ley 18.287 **se revoca** la sentencia apelada de fecha diecisiete de marzo de dos mil veintitrés en la causa rol N° 12.240-ARC-2022 dictada por el Segundo Juzgado de Policía Local de Estación Central y en su lugar se declara:

Que, **se acoge sin costas** la denuncia infraccional de fojas 1 de fecha 29 de abril de dos mil veintidós y se condena a la empresa de TRANSPORTE, TECNOLOGÍA Y GIROS EGT LIMITADA (STARKEN) a pagar a beneficio fiscal una multa de 50 U.T.M.

Regístrese y devuélvase

Redactado por el ministro Mauricio Olave Astorga

Rol: JPL 2610-2023

Pronunciado por la Decimocuarta Sala de la Corte de Apelaciones de Santiago, integrada por los ministros señor Juan Ángel Muñoz López, señor Mauricio Olave Astorga y abogado integrante señor Rafael Plaza Reveco.



Este documento tiene firma electrónica
y su original puede ser validado en
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: XVXCNWXXFW

Pronunciado por la Decimocuarta (zoom) Sala de la C.A. de Santiago integrada por los Ministros (as) Juan Angel Muñoz L., Mauricio Alejandro Olave A. y Abogado Integrante Rafael Mauricio Plaza R. Santiago, tres de julio de dos mil veintiseis.

En Santiago, a tres de julio de dos mil veintiseis, notifiqué en Secretaría por el Estado Diario la resolución precedente.



Este documento tiene firma electrónica
y su original puede ser validado en
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: XVXCNWXXFW