

0533 t-SD (',4)e-k (f;c,..Jfru~ i'j.(JIIJ Zepeda Lay

O'j0J' / rol 'i  ~/~

Rol: 36.256

Arica, veinte cuatro de Enero del dos mil catorce.

VISTOS:

A fojas 5, Rosa Cortéz Contreras, Sicóloga, Cédula Nacional de Identidad N° 13.414.547-1, en representación de la Dirección Regional del Servicio Nacional del Consumidor, XV Región Arica Parinacota, ambos con domicilio en Baquedano N° 343, de Arica, en virtud de lo dispuesto en el artículo 58 g), de la Ley 19.496, que Establece Normas de Protección de los Derechos de los Consumidores, en relación al artículo 50 D, del mismo cuerpo legal, interpone denuncia infraccional en contra de BANCO RIPLEY, sociedad anónima bancaria, representada por Michel Lemaire Tapia, ingeniero comercial, ambos con domicilio en calle 21 de Mayo N° 255, de Arica, por eventuales infracciones a los artículos 50 C y 50 D de la Ley N° 19.496.

Denuncia que el día 25 de Octubre del 2013 mediante visita realizada por ella como Directora Regional del SERNAC Arica - Parinacota investida de la calidad de Ministro de Fe del Servicio Nacional del Consumidor, constató que la empresa denunciada no había dado cumplimiento a la normativa legal vigente, particularmente en lo que dice relación con la obligación de exhibir en lugar visible del local la individualización completa de quien cumpla las funciones del jefe del local, indicando a lo menos el nombre completo y su domicilio.

En virtud de lo señalado, solicita tener por interpuesta denuncia infraccional en contra de Banco Ripley, ya individualizado, acogerla a tramitación en todas sus partes y en definitiva condenar a la empresa al máximo de las multas que contempla el artículo 24 de la Ley N° 19.496, con costas.

A fojas 7, el Tribunal tuvo por interpuesta la denuncia infraccional en contra de Banco Ripley y citó a las partes a una audiencia de contestación, conciliación y prueba para el día Viernes 27 Diciembre del 2013 a las 10:00 horas.

A fojas 9, consta el atestado de la señora Receptora Ad-hoc del Tribunal Yanet Gallardo Delgadillo, mediante el cual certifica haber notificado personalmente la denuncia de fojas 5 y siguientes y proveídos de fojas 7, al representante de Banco Ripley, Michel Lemaire Tapia entregándole copia de lo notificado.

A fojas 27, se efectúa la audiencia de contestación, conciliación y prueba con la asistencia de la parte denunciante Servicio Nacional del Consumidor, representada por la Abogada Yasna Zepeda Lay y la asistencia de la parte denunciada, Banco Ripley representado por el Agente Sucursal Arica Michel Lemaire Tapia.

La parte denunciante ratifica en todas sus partes la denuncia de fojas 5 y solicita acogerla en todas sus partes, con costas.

La parte denunciada contesta por escrito la denuncia a fojas 11 de autos, señalando que se debe rechazar la denuncia infraccional, o en subsidio, ajustar a derecho la cuantía de la multa infraccional aplicable a la conducta denunciada por el SERNAC.

Señala que el concepto de "información" a que alude la norma es aquella que es capaz de incidir en la formación del consentimiento de los consumidores y en caso alguno respecto de la que se entrega con el único y exclusivo fin de facilitar el ejercicio de las acciones judiciales en contra de los proveedores. El no cumplimiento de la obligación de quién es el jefe de la sucursal pueda viciar o ser determinante en el consentimiento de una persona al momento de tomar una decisión de contratar un determinado producto. Reitera que "de aceptarse la burda e insólita interpretación que sostiene el SERNAC" tendría que concluirse que un proveedor no podría sustituir a sus jefes de local.

En subsidio, la parte denunciada, señala que el agente que suscribe la contestación asumió la representación del banco recién el 24 de Septiembre del 2013. En razón del corto período, pasó inadvertido colocar un cartel en un lugar visible con el nombre de quien ejercía el cargo de agente, pues Banco Ripley siempre ha tenido como política de transparencia para con sus clientes el nombre y el cargo de todos sus funcionarios y la omisión de debió a un involuntario error.

Del mismo modo, pretender condenar a Banco Ripley al pago de una multa por cada disposición supuestamente vulnerada "nos parece una aberración jurídica" pues infringe el principio de non bis **in** ídem.

En virtud de lo anterior, solicita tener por contestada la denuncia presentada por el Servicio Nacional del Consumidor, Arica-Parinacota, desecharla en todas sus partes, con costas.

El Tribunal llama a las partes a conciliación, la que no se produce.

El Tribunal recibe la causa a prueba y fija como punto de ella, el siguiente: Efectividad de los hechos denunciado.

La parte denunciante presenta a fojas 27, la prueba testimonial de Rosa de Lourdes Cortéz Contreras, sicóloga, Cédula Nacional de Identidad N° 13.414.547-1, con domicilio para estos efectos en Baquedano N° 343, de Arica, quien expone que el 25 de Octubre del 2013 siendo las 12:50 horas concurrió a calle 21 de Mayo N° 255 donde se encuentra la sucursal de Banco Ripley con el objeto de constatar en terreno posibles infracciones a la Ley de Consumidor. Al interior del banco conversó con jefe de la sucursal Michel Lemaire identificándose como Ministro de Fe y le informó el procedimiento que estaba llevando a cabo y al observar que el local no tenía un letrero en un lugar visible con la individualización completa del jefe del local levantó un acta de Ministro de Fe en dos ejemplares iguales y ambos firmados por el señor Lemaire y ella.

La testimonial de Daniela Alejandra Vallejos Vallejos, contador Auditor qUien interrogada al punto de prueba señala que el día 25 de Octubre del 2013, la Directora Regional de SERNAC le solicitó ir al Banco Ripley para ver si disponía de un letrero visible indicando quien era el jefe del local ingresando a éste visualizando que no existía ningún letrero.

La parte denunciante acompaña como prueba documental a fojas 1, 2 Y 3, con citación, los siguientes documentos: 1.- Acta de Ministro de Fe suscrita por doña Rosa Cortéz Contreras de 25 de Octubre del 2013. 2.- Constancia de visita suscrita por Rosa Cortéz Contreras. 3.- Copia

simple de la Resolución Exenta N° 16 de fecha 14 de Enero del 2013 que establece cargos y empleos que investirán el carácter de Ministro de Fe.

La parte denunciada acompaña, con citación, la prueba documental de dos fotografías que rolan a fojas 25 y 26 con la leyenda "Agente" y "Michel Lemaire Agente", documentos todos que el Tribunal los tuvo por acompañados en la forma solicitada.

A fojas 30, el Tribunal ordenó, "Autos para fallo".

#### CONSIDERANDO

Primero.- Que el Servicio Nacional del Consumidor Arica-Parinacota, el día 25 de Octubre del 2013 efectuó una inspección en la sucursal de Banco Ripley, Oficina Arica, ubicada en calle 21 de Mayo N° 255, de Arica, con objeto de establecer el cumplimiento de las normativas de la Ley 19.496 que Establece Normas de Protección de los Derechos de los Consumidores, todo ello en virtud de lo ordenado en el artículo 50 letra D) que textualmente señala " Si la demandada fuera una persona jurídica, la demanda se notificará al representante legal de ésta o bien al jefe del local donde se compró el producto o se prestó el servicio. 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." Es decir, la anterior es una exigencia objetiva, que el proveedor cualquiera que sea su naturaleza (tiendas, empresas de buses, distribuidoras, retails, etc) están obligados a cumplir con la exigencia señalada, independiente además, a que se haya ejecutado alguna relación contractual entre proveedor y cliente o haya cambiado recientemente el jefe de local respectivo

Segundo.- Que concordante con lo anterior, en la inspección realizada por la Directora Regional del Servicio Nacional del Consumidor Arica-Parinacota Rosa Cortés Contreras, en su calidad de Ministro de Fe del SERNAC constató el incumplimiento de la disposición del artículo 50 D, de la Ley N° 19.496, por lo que el sentenciador deberá acoger la denuncia de fojas 5 de autos en la etapa resolutive de la sentencia.

Tercero.- Que no existen otros antecedentes que ponderar y teniendo presente la facultad de los Jueces de Policía Local de apreciar los hechos de la causa en virtud del principio de la sana crítica y lo dispuesto en los artículos 24 y 50 letra D, de la Ley 19.496 que Establece Normas de Protección de los Derechos de los Consumidores.

#### RESUELVO:

1.- SE CONDENA a **Banco Ripley**, ya individualizado, a una multa ascendente a **Cinco Unidades Tributarias Mensuales** por no dar cumplimiento a la disposición legal del artículo 50 D, que lo obliga a exhibir en un lugar visible del local, la individualización completa de quien cumpla las funciones de jefe de local, indicándose al menos el nombre completo y sus domicilio.

Si no pagare la multa dentro del plazo de cinco días contados desde la notificación de la presente sentencia despáchese en contra el representante legal de Banco Ripley Michel Lemaire Tapia o quienes sus derechos represente, por vía de sustitución y apremio, orden de arresto por cinco días de Reclusión nocturna.

2.- NO se condena en costas a las partes por haber tenido ambas motivos plausibles para litigar.

Anótese, Comuníquese al Servicio Nacional del Consumidor Arica-Parinacota, Notifíquese y Archívese. \*\*\*

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'E. Yañez Yañez', written in a cursive style.

Sentencia pronunciada por Eduardo Yañez Yañez, Juez Titular del Segundo Juzgado de Policía Local de Arica.

