

t;;~jJ.~""FJJú'l J ~ (l'o;l.h?. (l~
(!v~~Jú :y~



REPUBLICA DE CHILE
ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE ARICA
SEGUNDO JUZGADO DE POLICIA LOCAL DE ARICA

ES COPIA FIEL DE SU ORIGINAL
ARICA 15/05/2014
2do. JUZGADO DE POLICIA LOCAL
RECEPTORA

Causa Rol N° 36257(ML)

Arica, a once de febrero de dos mil catorce.

Vistos:

A fs. 5 y siguientes rola la denuncia infraccional deducida por Rosa Cortez Contreras, psicÓloga, R.UJ. N°13.414.547-1, Directora Regional del Servicio Nacional del Consumidor de Arica y Parinacota y en su representación, domiciliados para estos efectos en calle Baquedano N° 343 fundado en lo dispuesto en el artículo 58 g) de la Ley N° 19.946 sobre protección a los derechos del Consumidor, en adelante LPC, interpone denuncia infraccional en contra de VTR, RUT N° 96.787.750-6, representada legalmente por doña Mónica Gil Donoso, cuya profesión u oficio ignora, ambos domiciliados en 21 de mayo N° 477, de Arica y/o por el o la administrador del local o jefe de oficina, de acuerdo con lo dispuesto por el artículo 50 E inciso tercer y 50 D de la Ley W 19.496, cuyo nombre, profesión u oficio ignora, de Arica, por incurrir en infracción a los artículos 3 b) y 23 de la citada Ley. Expone que la Dirección Regional del Servicio Nacional del Consumidor de Arica y Parinacota utilizando la facultad establecida en el artículo 59 bis de la LPC que le asiste para certificar hechos relativos al cumplimiento de la normativa contenida en Ley N° 19.946 sobre Protección a los Derechos del Consumidor mediante la inspección personal de los funcionarios investidos del carácter de Ministerios de Fe, tomó conocimiento sobre hechos que constituyen una infracción a la normativa antes citada. Expone que los hechos que fundan esta acción fueron constatados el 25 de octubre de 2013 mediante visita realizada en las dependencias de la empresa denunciada por la denunciante en calidad de Ministro de Fe del Servicio Nacional del Consumidor. De la mencionada diligencia practicada, se pudo obtener como resultado la

constatación del hecho que la empresa denunciada no ha dado cumplimiento a la normativa legal vigente, particularmente, en lo que dice relación con su obligación de exhibir en un lugar visible del local la individualización completa de quien cumpla la función de jefe de local, indicándose al menos, el nombre completo y su domicilio. Expone que en la especie, realizada la visita con fecha 25 de octubre de 2013, la Ministra de Ff. constató en terreno que la empresa no exhibe letrero en lugar visible del local que indique la individualización completa de quien cumple la función de jefe de local. En consideración a que los hechos expuestos constituyen una clara y abierta infracción a los artículos 3 letra b). 23 Y 50 D de la LPC y en cumplimiento al mandato legal conferido a ese servicio público, en virtud de lo dispuesto en el artículo 58 g) de la LPC, procede a poner los antecedentes del caso en conocimiento del tribunal para su conocimiento y resolución. En cuanto al Derecho, a la luz de la normativa vigente, la denunciada comete infracción los artículos 3 b), 23 Y 50 D de la LPC. Expone que la simple observación e interpretación de la normas invocadas, es posible advertir que en el caso de autos, la infracción cometida por la denuncia está constituida por el incumplimiento de su deber de exhibir en lugar visible del local la individualización completa de quien cumpla la función de jefe de local. indicándose al menos el nombre completo y su domicilio. Asimismo, indica que la denunciada en calidad de proveedor, no pueden menos que saber y conocer las normas que las rigen y que no tan solo les impone el deber de informar sino que también, de mantener ciertos elementos a disposición del público consumidor, por lo que se su inexistencia hace que la empresa incurra en una deficiente prestación de su servicios y por ende, en infracción a la ley 23 de la L.P.C. 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 la economía de libre mercado 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. Sostiene que 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 S.S. en cuanto a la sanción de las normas infringidas por la denunciada se encuentra establecido en el art. 24 de la ley 19.496 y en virtud de la norma legal citada, es que solicita se ordene a la empresa denunciada, por cada una de las infracciones cometidas y aplicando respecto de cada una de aquellas, el máximo de las multas que a continuación se indican: infracción arto 3 b): 50 U.T.M.; infracción arto 23: 50 U.T.M. e infracción arto 50 D: 50 UTM. Expone que en cuanto a la naturaleza de las normas infringidas. Finalmente, hace presente que las normas sobre protección de los derechos de los consumidores son normas de responsabilidad objetiva, lo que significa que no se requiere probar la culpa ni el dolo en la conducta del infractor para acreditar la respectiva infracción sino que basta el hecho constitutivo de ella, tal como ocurre en la especie. Solicita en definitiva condenar a la empresa al máximo de la pena que contempla el arto 24 del citado cuerpo legal, con costas.

A fs. 7 rola la resolución del Tribunal que citó a las partes a audiencia de contestación y prueba.

A fs. 11 rola la notificación personal de la denuncia infraccional y su proveído de fs. 7 a VTR Arica por intermedio de doña Patricia Verónica Cortés Ochoa, según atestado de la Receptor Ad-Hoc del Tribunal Janet Gallardo Delgadillo.

A fs. 20 y siguientes rola la audiencia de contestación y prueba.

A fs. 24 vta. rola resolución del Tribunal que ordenó "autos para fallo".

Con lo relacionado y considerando:

Encuanto a la tacha de testigo:

Primero: Que, a fs. 22, la parte denunciante de VTR dedujo tacha en contra de la testigo Maritza Inés Sáez Garda fundado en la cdusal del artículo 358 N° 4 Y 5 del Código de Procedimiento Civil, ya que la trabajadora es dependiente de la parte denunciante, trabajar hace ocho años en la empresa y tener un contrato indefinido y solicita se acoja la tacha.

Segundo: Que, la parte denunciada solicitó el rechazo de la tacha, con costas, en atención a que los hechos que se pretenden dilucidar en el presente juicio fueron constatados en la sucursal de la empresa VTR, motivo por el cual resulta fundamental su testimonio y que por lo demás la doctrina y la jurisprudencia más reciente de la Excma. Corte Suprema han señalado que en estos casos donde es

el juez quien debe resolver conforme las normas de la sana crítica la prueba recibida y valorada de acuerdo a la veracidad del testimonio más que al tecnicismo jurídico que pudiera afectar a los testigos y solicita que el testimonio de la testigo sea considerado al resolver el juicio.

Tercero: Que, el hecho de ser la testigo trabajadora dependiente de la parte que lo presenta no es a juicio de esta juez motivo para desestimar su testimonio toda vez que la legislación laboral provee el necesario resguardo para garantizar la independencia e imparcialidad del testigo quien además depone sobre hechos objetivos, razón por la cual se rechazará la tacha.

Encuanto al fondo:

Cuarto: Que, a fs. 20 y siguientes rola la audiencia de contestación y prueba celebrada con la asistencia de la parte denunciante del Servicio Nacional del Consumidor Región Arica y Parinacota representada por la abogada Yasna Zepeda Lay y la asistencia de la parte denunciada de VTR representada por el abogado Juan Carlos Jiménez Tapia.

La parte denunciante ratificó su acción.

La parte denunciada contestó la denuncia infraccional por escrito y solicitó el rechazo de la denuncia en todas sus partes, con costas por ser absolutamente improcedente, niega y controvierte todos y cada uno de los hechos contenidos en la querrella infraccional interpuesta en su contra, salvo los que reconozca expresamente. Expone que en autos doña Rosa Cortez Contreras en representación del Servicio Nacional del Consumidor interpuso en su contra una querrella con fecha 2 de diciembre de 2013 por la supuesta responsabilidad que le cabría a VTRal no exhibir el lugar visible del local la individualización completa de quien cumple las funciones de jefe de local. Que, por esta supuesta única infracción el Sernac solicita se apliquen en su contra tres multas, todas ellas por el máximo que contempla el artículo 24 de la Ley N° 19.496, esto es, 150 Unidades tributarias mensuales. Es del caso que el Sernac sostiene que la denunciada habría infringido los artículos 3 letra b), 23 Y 50 O de la Ley N° 19.496, sin embargo, como se establecerá más adelante, la denunciada no ha infringido ninguna de las normas antes indicadas. Encuanto al derecho, expone que el Tribunal deberá tomar en cuenta que la denunciada siempre cumplió con todas las condiciones

estipuladas en la Ley N° 19.496, Y señala además que respecto de la supuesta infracción al artículo 500 de la Ley N° 19.449 a la fecha de la inspección, esto es, el 25 de octubre de 2013, el cartel o aviso en el cual se individualiza a quien cumple con la función de jefe de local sí se encontraba en el local, pero, por simple desconocimiento éste no se encontraba ubicado en forma visible. Por esto, el día de la inspección la jefa de sucursal quien, luego de conversar con la Ministra de Fedel Sernac, procedió inmediatamente a moverlo a un lugar visible y así se ha mantenido hasta ahora, tal como se demuestran en fotos que se acompañarán en la etapa procesal correspondiente. En cuanto a la infracción al artículo 23 de la Ley N° 19.496, estima que este artículo no tiene aplicación en el caso sub lite, y por lo tanto debe ser rechazado, ya que esta norma establece la responsabilidad del proveedor ante el daño que se produce en la venta o en la prestación del servicio en los cuales responderá si ha actuado con negligencia. Nada por tanto tiene que ver con los hechos descritos en la denuncia de autos ya que la hipótesis de aplicación de esta norma es que el bien o servicio presente fallas o deficiencias y que éstas provoquen un daño al consumidor y que sean causa de la negligencia del proveedor, situación que reitera no ocurre en la especie donde, en él, no han existido ventas o prestación de servicios de la denunciada que hayan producido daño a sus clientes. Luego, no existe relación causal entre la ausencia del aviso y la deficiente prestación del servicio, pues claramente los bienes o servicios que sus clientes contrataron ese día del aviso del nombre de la jefa de sucursal en un lugar visible. Claramente, existe una confusión por parte del Sernac, pues el servicio que ofrece la compañía no dice relación con el cumplimiento de esa exigencia legal ni aún el estándar con que suministra los servicios dependan en algún punto de la efectiva exhibición del aviso. Por último y respecto del artículo 3 letra b) de la Ley N° 19.496, al igual que en el punto anteriormente expuesto no tiene aplicación este artículo, ya que, dice relación con la información respecto del bien o servicio que los proveedores introducen en el mercado, por lo que claramente la información con la que cuentan ambas partes de la relación contractual es desigual. Luego, este artículo resguarda la información con la que los consumidores cuentan al adquirir un bien o servicio, particularmente respecto de sus características, condiciones, calidad,

etc., situación que no dice relación con que el cartel o aviso que debe ser exhibido en el local. Así, las cosas y como acreditará en la etapa procesal respectiva. La denunciada desde la fecha de la inspección por parte del Sernac, el cartel a aviso que individualiza al jefe de local que ya poseía lo colocó en un lugar visible con la individualización completa de quien cumple esa función. Solicita en definitiva rechazar la acción intentada, o en subsidio, se rebajen las multas, en atención a que VTR ha cumplido cabalmente con lo ordenado en las distintas disposiciones legales y reglamentarias, con costas.

El Tribunal tuvo por contestada la denuncia.

Quinto: Que, el Tribunal llamó a las partes a conciliación, la que no se produjo y recibió la causa a prueba y fijó como punto de ella, el siguiente: "- Efectividad de los hechos denunciados."

Sexto: Que, la parte denunciante rindió la prueba testimonial de Rosa Cortés Contreras quien, a fs. 20, expone que con fecha 25 de octubre de 2013, siendo las 12:30 horas se dirigió a calle 21 de mayo N° 477 donde se ubica la empresa VTR Express S.A. y solicitó hablar con alguien que la atendiera y conversó con Isabel Pastenes, se identificó como Ministro de Fe y constató posibles infracciones a la ley del consumidor, ya que la empresa no contaba con un letrero en un lugar visible que informara la individualización completa de quien ejerce la labor de jefe de local y que la persona con la que se entrevistó le indicó que el nombre de la jefe de local estaba en la puerta de la oficina de quien ejercía esta función y constató que no estaba en un lugar visible y redactó un borrador de acta que luego imprimió en su oficina. La testimonial de Daniela Vallejos Vallejos quien, a fs. 22, expone que el día 25 de octubre de 2013 a las 12:30 horas acompañó a la Ministra de Fe yola abogada del Sernac a una visita efectuada al local de VTR ubicada en calle 21 de mayo N° 477 en el que la Ministra de Fe habló con la anfitriona y le consultó si en el local existía algún cartel con la individualización del jefe de local y la señorita contestó que el nombre de la jefe de local está en la puerta de su oficina y que luego la Ministra de Fe miró el local y constató que ese cartel con la individualización de la jefe de local visible para los consumidores no existía y levantó una constancia de la visita cuya copia se le entregó a la anfitriona.

Séptimo: Que, la parte denunciante acompañó, con citación, acta de Ministro de Fede fecha 25 de octubre de 2013 que rola a fs. 1, constancia de visita de la Ministra de Fede VTR que rola a fs. 2 y copia simple de Resolución Exenta N° 16 de fecha 14 de enero de 2013 del Sernac que rola a fs. 3 y 4.

Octavo: Que, a su turno, la parte denunciada rindió la prueba testimonial de Maritza Inés Sáez Garda quien, a fs. 23, expone que el letrado informativo siempre ha estado en un lugar donde se atiende al público y visible para aquellas personas que solicitan hablar con la encargada y en general con letras grandes, indica su nombre y apellido e informa que la supervisora del local es Mónica Gil y que al momento de la visita del Ministro de Fede del Sernac el letrado estaba en la puerta de la oficina donde se atiende al público en el segundo piso y sólo indica su nombre y apellido y no su domicilio porque permanece en el mismo lugar donde el cliente los visita. La testimonial de Patricia Cortés Ochoa quien a fs. 23 y 24 expone que el letrado existió siempre en la sucursal, pero, en la oficina de la supervisora, pero, la autoridad del Sernac determinó que no se encontraba en un lugar visible para los clientes y público en general y al ocurrir este hecho el letrado fue cambiado en forma inmediata por la Supervisora doña Mónica Gil y que ella es la guardia de seguridad de una empresa externa que le presta servicios a VTR y que luego de la visita el letrado fue trasladado a la entrada de la sucursal y que en él sólo aparece el nombre y el puesto de la encargada y no su domicilio.

Noveno: Que, en autos se encuentra establecido que el día 25 de octubre de 2013 a las 12:30 horas la Ministra de Fede del servicio Nacional del Consumidor Región Arica y Parinacota se constituyó en visita inspectiva en el local de VTR ubicado en calle 21 de mayo N° 477, de Arica para constatar infracciones a la Ley N° 19.496, de lo cual se levantó un acta que fue agregada a los autos a fs. 1.

Décimo: Que, en mérito del acta de Ministra de Fede de fs. 1, constancia de visita del Ministro de Fede del Sernac de fs. 2 y las declaraciones de los testigos Rosa Cortez Contreras de fs. 20, Daniela Vallejos de fs. 22, Maritza Inés Sáez Garda de fs. 23 y de Patricia Cortés Ochoa de fs. 23 y 24, todas apreciadas conforme a las reglas de la sana crítica, esta sentenciadora adquirió la plena convicción que VTR en su calidad de proveedor del servicio que ofrece - telefonía y televisión por cable que es un hecho público y notorio - no exhibía en lugar visible del local la

individualización completa de quien cumpla la función de jefe de local, indicándose al menos el nombre completo y su domicilio, en su local ubicado en calle 21 de mayo N° 477, de Arica, el día 25 de octubre de 2013 a las 12:30 horas hecho constatado por el Ministro de Fe del Sernac Rosa de Lourdes Cortez Contreras en su visita, infringiendo con ello el artículo 50 D en relación con el artículo 24 de la Ley N° 19.496 que Establece normas sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, razón por la cual se sancionará a la denunciada.

Decimoprimer: Que, a mayor abundamiento y de la sola lectura de las declaraciones de los testigos Maritza Inés Sáez García de fs. 23 y de Patricia Cortés Ochoa de fs. 23 y 24, se concluye de manera irrefutable que VTR no exhibía en lugar visible el letrero que la ley exige y que sólo estaba puesto en la puerta de la oficina de la supervisora, ubicado en el segundo piso del local un letrero con su nombre y función que cumple, no siendo suficiente para tener por cumplida con esta exigencia la sola mención a la supervisora, pues la ley exige la individualización de quien ejerce la función de jefe de local y que será, en definitiva, a quien se busca determinar para efectos de emplazar eventualmente en un juicio en contra de la proveedora y, el que debe además reunir los requisitos mínimos que la norma legal señala, esto es, nombre completo y su domicilio, lo que tampoco pudo establecerse a partir de los dichos de los testigos de la denunciada quienes aseveran que el letrero era de la supervisora y que éste sólo consignaba el nombre y función.

Decimosegundo: Que, no se aplicará a la denunciada las multas solicitadas en su denuncia ya que éstas son a juicio de esta sentenciadora inaplicables en el caso sub-lite, toda vez que la norma consignada en el artículo 50 D no tiene sanción específicamente asignada y por ello debe aplicarse lo dispuesto en el artículo 24 de la Ley N° 19.496. Tampoco lo previsto por el artículo 23 de la citada ley, ya que exige el presupuesto del menoscabo para el consumidor, lo que no ha sido alegado por la denunciante.

Decimotercero: Con lo argumentado, no existiendo otros antecedentes que ponderar y teniendo presente las facultades de los Jueces de Policía Local de apreciar los hechos de la causa de acuerdo con las normas de la sana crítica y visto lo dispuesto en los artículos 1. 7, 8, 9, 14, 17, 24 y 25 de la Ley 18.287 Sobre

Procedimiento ante los Juzgado de Policía Local. artículos 3 letra b) 24 Y 50 O de la Ley N° 19.496. que Establece Normas sobre Protección a los Derechos de los Consumidores y modificaciones posteriores y los artículos 13 y 14 de la Ley N° 15.231 Sobre Organización y Atribuciones de los Juzgados de Policía Local.

Resuelvo:

Encuanto a lo infraccional

1.- Se acoge la denuncia infraccional deducida a fs. 5 y siguientes por la Directora Regional del Servicio Nacional del Consumidor Región Arica y Parinacota en contra de VTR.

2.- Se condena a la empresa a VTR.R.U.T.N° 96.787.750-6 . representada por Mónica Gil Donoso. cuya profesión u oficio ignora. ambos domiciliados en 21 de mayo N° 477. de Arica. a una multa de CINCO UNIDADESTRIBUTARIAS MENSUALES por no exhibir en un lugar visible del local la individualización completa de quien cumpla la función de jefe de local. indicándose al menos el nombre completo y su domicilio. infringiendo con ello los artículos 3 letra b). 24 Y 50 D de la Ley N° 19.496 que Establece Normas de Protección de los Derechos del Consumidor.

Si no pagare la multa dentro del plazo de cinco días de notificada la presente sentencia. despáchese en contra de su representante legal por vía de sustitución y apremio orden de arresto de QUINCE OIAS de Reclusión Nocturna.

3.- No se condena en costas a la parte denunciada por haber tenido motivos plausibles para litigar.

Anótese. Comuníquese al Servicio Nacional del Consumidor Arica y Parinacota en su oportunidad. No ., use y Archívese.



Sentencia pronunciada por d~a.u.
Segundo Juzgado de Policía Local de Arica.

Aravena León. Juez Subrogante del

