

Sra
Rosa Cortez Contreras / 45500 Zapados Ley
Baquedano N° 343



REPUBLICA DE CHILE

ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE ARICA

SEGUNDO JUZGADO DE POLICIA LOCAL DE ARICA

Es Copia Fiel de su Original
5 MAY 2014
Arica,

SECRETARIA

COPIA FIEL DE SU ORIGINAL

~ OADÓpiúx.,{-r;-r..Í,orAL

~
Causa Rol N° 36.255(EG)

Arica, a treinta de enero de dos mil catorce.

Vistos:

A fs. 1 y siguientes rola la denuncia infraccional deducida por Rosa Cortez Contreras, psicóloga, R.U.T.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 Empresa González Villegas Limitada (Opticas Da Vinci), RUTN° 78.614.640-2, representada por doña Susana González Apaza, ignora profesión u oficio, ambos domiciliados en 21 de mayo N°473, de Arica, y/o por el administrador o administradora de local o jefe de oficina, de acuerdo con lo dispuesto por el artículo 50 C inciso tercero y 50 O de la Ley N° 19.496, cuyo nombre, profesión u oficio y rut ignora, del mismo domicilio de su representada; por incurrir en infracción a los artículos 3 bJ, 23 Y 50 d) 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 Arica y Parinacota. 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 Ministro de Fe 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, al menos el nombre completo y su domicilio. 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 ~a~t ~:r~~~~nll?r

Arica

A handwritten signature in blue ink is written over a circular stamp. The stamp contains the word "SECRETARIA" in capital letters.

encuentra establecido en el arto24 de la ley 19.496y 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 arto3 b): 50 U.T.M.;infracción art. 23: 50 U.T.M.e infracción art. 500: 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 sinoque 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 arto24 del citado cuerpo legal, con costas.

A fs. 3 rola la resolución del Tribunal que citó a las partes a audiencia de contestación y prueba.

A fs. 10rola la notificación personal de la denuncia infraccional de fs. 1 a 6 y su proveído de fs. 7 a Empresa González Villegas Limitada (Opticas Da Vinci) por intermedio de la encargada de local Ana González Salinas, según atestado de la Receptor Ad-Hoc del Tribunal Janet Gallardo Delgadillo.

A fs.27y siguientes rola la audiencia de contestación y prueba.

A fs.33 rola la objeción de documentos de la parte denunciante.

A fs.38 vta. rola resolución del Tribunalque ordenó "autos para fallo".

Con lo relacionado y considerando:

Encuanto a la objeción de documentos:

Primero: Que, a fs. 33 la parte denunciante del Servicio Nacional del Consumidor de Arica y Parinacota objetó la copia de resolución N° 1291 emitida por la Dirección del Servicio de Salud de Arica por no constarle su veracidad, ni autenticidad y por emanar de un tercero ajeno al juicio y el set de seis fotografías del local "Optica Da Vinci" por no constarle su veracidad, ni su autenticidad ya que no constan en las fotografías la fecha en que éstas fueron tomadas y que el letrero que en ellas aparece colocado sobre el mesón de la óptica no se encontraba el día de la visita de la Ministra de Fey porque incluso la propia denunciada reconoce que lo habría colocado después de la visita de la funcionaria.

Segundo: Que, la parte denunciada no evacuó el traslado.

Es Copia Fiel de su Original
Arica, 5 MAY 2014
SECRETARIA

Tercero: Que, las impugnaciones planteadas sólo tienen por objeto formular observaciones respecto del valor probatorio de los documentos, labor que es privativa del juez de la causa, lo que motivará que se rechace la objeción de los documentos.

Encuanto al fondo:

Cuarto: Que, a fs. 27 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 abogado Yasna Zepeda Lay y la asistencia de la parte denunciada de Empresa González Villegas Limitada representada por Susana Lucía González Apaza.

La parte denunciante ratificó su acción, con costas.

La parte denunciada contestó la denuncia infraccional por escrito y solicitó el rechazo de la denuncia en todas sus partes. Señala que efectivamente, con fecha 25 de octubre se llevó a cabo inspección por la Directora Regional del Servicio Nacional del Consumidor, consultando a la dependiente del local Ana González Salinas sobre alguna identificación del jefe de local ante lo cual la empleada le exhibe un documento que consta en la vitrina yola vista de los consumidores en la que consta la Resolución Exenta N° 1291 emitida por la Dirección del Servicio de Salud de Arica en la que se menciona en su texto la calidad de Directora Técnica de Optica Sudamericana ubicada en Colón N° 380 Y Optica Da Vinci ubicada en calle 21 de mayo N° 473, ambas de propiedad de la Empresa denunciada, hecho que no fue considerada por la fiscalizadora. Señala que, a mayor abundamiento, los establecimientos de ópticas se encuentran regulados entre otras normas especiales Ley N° 2763, reglamento de Establecimientos de Salud Optica y del ejercicio de las profesionales auxiliares óptico y contactólogo, Protocolo de Atención Profesional del Optico en un establecimiento de Optica. En efecto, según este protocolo los directores técnicos es el óptico y son responsables del área técnica y su obligación es verificar, controlar el cumplimiento de cada paso la correcta atención y despacho de los anteojos. Por su parte, el Reglamento de Establecimientos de Salud Optica y del ejercicio de las profesiones auxiliares óptico y contactólogo, establece en su artículo 3: La Dirección Técnica de un establecimiento de óptica corresponderá a un óptico y, en el caso de laborarse en él, lentes de contacto, deberá corresponder a un contactólogo, quienes deben cumplir con los requisitos que se establecen en el Párrafo

Es Copia Fiel de un Original
Arica, 5 MAY 2014
SECRETARÍA

Segundo de este Reglamento. El Director Técnico será responsable ante la autoridad sanitaria de la fidelidad y exactitud observada en la elaboración, adaptación o despacho en su caso, de las recetas en las que se prescriban anteojos o lentes con fuerza dióptrica y del cumplimiento de las disposiciones del presente reglamento. La Dirección técnica de estos establecimientos será incompatible con la de otros del mismo género. Los locales destinados a la recepción y despacho de recetas en las que se prescriban lentes o anteojos multifocales deberán contar con un óptico y, en el caso que el local se adapten y entreguen lentes de contacto, deberán contar con un contactólogo.". Expone que por su parte, el decreto N° 4 de 1985 del Ministerio de Salud, en su artículo 2 dispone: "La dirección técnica de los establecimientos de óptica deberá estar a cargo de un óptico o contactólogo, según corresponda, certificado como tal por la autoridad sanitaria." Ahora bien, expone que según consta en la Resolución Exenta N° 1291 emitida por la Dirección del Servicio de Salud de Arica, que Susana Lucía González Apaza es la directora técnico y representa a la empresa denunciada, por lo que el consumidor sin dificultad sabe y es informado por quien es su responsable ante ellos, a través de la mención de representante o directora técnica o encargado de establecimiento propiamente tal. Que, por su parte la autoridad que autoriza el funcionamiento de las correspondientes establecimientos de óptica, en efecto el Código Sanitario en su artículo 129 señala en su inciso primero: "La instalación, ampliación, modificación o traslado de establecimientos públicos y particulares de asistencia médica, tales como hospitales, maternidades, policlínico, sanatorios, asilos, casa de reposo, establecimientos de óptica, laboratorios clínicos, institutos de fisioterapia y psicoterapia, será autorizada por el servicio Nacional de Salud, a quien corresponda también vigilar su funcionamiento (como corresponde a Servicios de Salud o Secretaría Ministerial de salud, según sea el caso). Agrega en su inciso tercero del mismo artículo: "La dirección técnica de los establecimientos señalados en el inciso primero estará a cargo de profesionales con el título que en cada caso determine el Servicio Nacional de Salud". En efecto, expone que corresponde al Servicio de Salud según dispone el Código Sanitario en su artículo 9°, el velar además por el cumplimiento de las disposiciones de este código y de los reglamentos, resoluciones e instrucciones que lo complementan y sancionar cualquier infracción, en este contexto es que se reconoce en la resolución exenta

Es Copia Fiel de su Original
Arica, 5 MAY 2014
SECRETARÍA

emitida por la autoridad de salud, la calidad de representante de la empresa denunciada e igualmente de directora técnica y/o encargada del establecimientos de óptica y señala ambos domicilios, lo que se ve de la sola lectura de dicho documento. Concluye que en virtud de las explicaciones técnicas vertidas, la especialidad de las normas que regulan a estos establecimientos, que la denuncia formulada no considera la especialidad que implica el funcionamiento de un establecimiento de características propias de una óptica que ha sido autorizada por la autoridad sanitarias al tenor de las normas aplicables en la materia y en la que necesariamente a través de la documentación pertinente que señala al encargado o jefe de dicho establecimiento, lo que plasma en documento oficial no existiendo por ende por parte de la denunciada infracción alguna a las normas fundantes de la presente denuncia.

El Tribunal tuvo por contestada la denuncia infraccional.

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. 28 expone que el día 25 de octubre de 2013 a las 12:20 horas se acercó al local Optica Da Vinci ubicada en 21 de mayo N° 473 Y pidió hablar con el jefe de local presentándose la vendedora Ana González con quien se identificó como Ministra de Fe y observó que la denunciada no contaba con un letrero en lugar visible que informara la individualización completa de quien ejerce el rol de jefe de local y con esa información redactó con la vendedora una constancia de visitas firmados por ambas y un acta la que digitalizó en su oficina e imprimió. Repreguntada expone que en su visita la empresa contaba con un letrero donde se exhibía una resolución del servicio de Salud de Arica que autorizaba el cambio de Director Técnico de Opticas Sudamericana y da Vinci y señala el nombre completo y rut de la directora técnica, sin embargo, esa información no era visible a un consumidor común y tenía fecha de 2002 y toda esa información fue incluida en el acta y que en la visita se tomaron fotografías. La testimonial de Ana Carolina Sotomayor Azócar, quien a fs. 30 expone que a raíz de la visita de la Ministra de Fe Directora del Sernac a la Optica Da Vinci el 25 de octubre de 2013 se le solicitó que corroborara que en ese lugar efectivamente no se exhibía el nombre del jefe de la tienda, por lo que se presentó en la tienda y

eS v i~.0t. ~_ W~ J
Arica,
SECRETARÍA

constató que no existía a la vista del público el nombre del jefe de la tienda, sólo se apreciaba un cuadro con letras pequeñas que no se divisaban y no se alcanzaba a ver lo que decía y ella concurrió al local a las 12:50 horas.

Séptimo: Que, la parte denunciante acompañó, con citación, acta de Ministro de Fe de fecha 25 de octubre de 2013 que rola a fs. 5, constancia de visita de la Ministro de Fe a Opticas Da Vinci que rolas a fs. 4 y copia simple de Resolución Exenta N° 16 de fecha 14 de enero de 2013 del Sernac que rola a fs. 6 y set de tres fotografías que rolan a fs. 24, 25 Y 26.

Octavo: Que, la parte denunciada rindió la prueba testimonial de Darwin Fermán Flores Herrera quien a fs. 30 expone que va la óptica porque siempre se fija que sea gente autorizada y que el producto que va a elegir sea el mejor porque de eso depende su trabajo en faena minera, que concurrió a la óptica en el mes de octubre, pero, no recuerda qué día y que no puede dar certeza si él estaba presente o no cuando estaba la ministro de fe, ya que es un cliente y no pregunta a las personas que van quiénes son. La testimonial de Camilo Fernando Vargas Muñoz quien a fs. 30 expone que el anuncio de la jefa de local es visible. Repreguntada señala que no recuerda la fecha exacta en que concurrió a la óptica Da Vinci y que el anuncio lo vio hace unos dos meses atrás cuando fue a realizarse una revisión a los lentes con la contactóloga y que en el mesón al lado izquierdo en la repisa de atrás estaba ubicado anuncio de la representante legal y salía el nombre de Susana González, pero, no recuerda qué más decía.

Noveno: Que, la parte denunciada acompañó, con citación, fotocopia de Resolución Exenta N° 1291 del Servicio de Salud de Arica que rola a fs. 18, fotocopia de extracto de modificación de Sociedad "Empresas González Villegas Ltda." que rola a fs. 19 y set de seis fotografías que rolan a fs. 20 a 23.

Décimo: Que, en autos se encuentra establecido que el día 25 de octubre de 2013 a las 12:50 horas la Ministro de Fe del Servicio Nacional del Consumidor Región Arica y Parinacota se constituyó en visita inspectiva en el local de Opticas da Vinci ubicado en calle 21 de mayo N° 473, 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. 5.

Decimoprimer: Que, en mérito del Acta de Ministro de Fe de fs. 5, constancia de visita del Ministro de Fe del Sernac de fs. 4, fotografías de fs. 24, 25 Y 26 Y las declaraciones de las testigos Rosa Cortez Contreras de fs. 28, Claudia Carolina Sotomayor Azócar de fs. 30, todas apreciadas conforme a

Arica.

copia Fiel de su Original
5 MAY 2014
SECRETARÍA

las reglas de la sana crítica, esta sentenciadora adquirió la plena convicción que Opticas Da Vinci VTR, en su calidad de proveedor del servicio que ofrece, 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° 473, de Arica, el día 25 de octubre de 2013 a las 12:50 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 Derecho del los Consumidores, razón por la cual se acogerá la denuncia de fs. 1 y siguientes y se sancionará a la denunciada.

Decimosegundo: Que, las consideraciones expuestas por la denunciada en orden a tener por cumplida la exigencia legal del artículo 50 D de la Ley N° 19.496 se entiende cumplida al exhibir en el local la copia de la Resolución Exenta N° 1291 del Servicio de Salud de Arica, no resulta admisible por cuanto ella dice relación con una exigencia técnica-sanitaria para el funcionamiento de la óptica y que dice relación con aquel técnico responsable en el despacho de recetas, exigencia que es distinta a la Ley del Consumidor que es una normativa especial que regula las relaciones entre proveedor y consumidores.

Decimotercero: 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.

Decimocuarto: Que, la prueba no analizada en nada altera lo antes resuelto.

Decimoquinto: 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 D 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

Es Copia Fiel de su Original
Arica, 25 MAY 2014
SECRETARÍA

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. 1 y siguientes por la Directora Regional del Servicio Nacional del Consumidor Región Arica y Parinacota en contra de Opticas da Vinci.

2.- Se condena a la empresa a OPTICAS DA VINCI, R.U.T.N° 78.614.640-2, representada por Susana Lucía González Apaza, chilena, cédula de Identidad N° 13.413.146-2, óptica contactóloga, ambos domiciliados en 21 de mayo N° 473, de Arica, a una multa de CINCO UNIDADES TRIBUTARIAS 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 OÍAS 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, -NOTIFÍQUESE y Archívese.



Sentencia pronunciada por doña Coralí Aravena León, Juez Subrogante del Segundo Juzgado de Policía Local de Arica.

Aravena

Es Copia Fidejussoria Original
Arica, 03 MAY 2014
Aravena
SECRETARIA

