



Arica, a uno de agosto de dos mil catorce.

VISTO.-

Se ha iniciado esta causa por denuncia contravencional deducida por **Rosa Cortes Contreras**, Psicóloga, **Directora del Servicio Nacional del Consumidor de Arica y Parinacota** y en su representación, ambos con domicilio en Baquedano nO 343, Arica, quien presenta denuncia contravencional por Ley 19.496 "Ley de Consumidor" y sus modificaciones, en contra de la **Sociedad Oro Chile Limitada**, R.U.T. 76.146.046-3, representada por **don Cristian Coloma Velásquez**, ambos domiciliados en calle 18 de Septiembre nO 159, Arica, bajo los términos que más adelante se detallan y que corre a fojas 1 a 3. Documentos agregados por la parte denunciante a fojas 4 a 6. Patrocinio y poder de la parte denunciada a fojas 12. Contestación por escrito de la parte denunciada de fojas 25 a 28. Acta de audiencia de conciliación, contestación y prueba rolante de fojas 29 a 34. Objeta documentos de la parte denunciante Sernac a fojas 35 a 36. Resolución que ordena "autos para fallos" que corre a fojas 40.

CONSIDERANDO

EN CUANTO A LA ACCION CONTRAVENCIONAL

PRIMERO. Que, a fojas 1, corre denuncia infraccional de la Ley 19.496 presentada por Rosa Cortes Contreras, Directora del Servicio Nacional del Consumidor de Arica y Parinacota, en contra de Sociedad Oro Chile Limitada, Representado por don Cristian Coloma Velásquez, conforme los hechos que relata: Con fecha 28 de febrero de 2014, mediante visita realizada en las dependencias de la empresa denunciada por la Directora del Servicio Nacional del Consumidor de Arica y Parinacota, doña Rosa Cortez Contreras, quien inviste la 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 deber de 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, y además, en lo que en relación con su deber de dar conocimiento de los precios de los productos que ofrecen, de un modo claramente visible que permita al consumidor, de manera efectiva, el ejercicio de su derecho a lección, antes de formalizar o perfeccionar el acto de consumo.

En la especie, realizada la visita con fecha 28 de febrero de 2014, la ministro de fe, constato en terreno que la empresa Sociedad Oro Chile Limitada no exhibe letrero en un lugar visible del local, que indique la individualización completa de quien cumple la función de jefe de local, y además, constató que algunas joyas exhibidas en el local, no cuentan con precio a la vista del público.

Agrega que los hechos expuestos constituyen una clara y abierta infracción a los artículos 3 letra b), 23, 30 y 50 D) de la LPC, en virtud de lo dispuesto en el artículo 58 letra g) de la misma Ley, procedemos a poner los antecedentes del caso para su conocimiento y resolución.

SEGUNDO. Que, de fojas 25 a 28 por parte de Sociedad Oro Chile Limitada al contestar denuncia indica: Que se debe Absolver a su representado, por las razones de hecho y derecho que expone.

1.- Señaló que como se desprende de la constancia de visita realizada por el ministro de fe de SERNAC, el 28 de febrero de 2014, a las 11 horas se apersono en av. 18 de septiembre nO 671, sin embargo, la dependencia descrita en tal constancia por la ministra de fe, no corresponde a las dependencias donde su representado ejerce su giro, correspondiendo a esta en av. 18 de septiembre nO 159, atendido a esta circunstancia a esta parte no le consta lo señalado en tal constancia, existiendo además dentro de esta avenida otros establecimientos con el mismo giro que su representado.

2.- Que a su vez se desprende del texto de la denuncia realizada por el SERNAC, en su número dos, señala: "*...que fundan esta acción fueron constatados con fecha 28 de febrero de 2014, mediante visita realizada en las dependencias de la empresa denunciada...*", sin embargo, se puede apreciar que no se señala verdaderamente cual es la dirección de la empresa denunciada, y si se aprecia detalladamente, en la misma denuncia se individualiza a su representado señalando que tanto la empresa como su representante legal tienen domicilio en av. 18 de septiembre nO 159.

3.- Que atendido a lo anteriormente expuesto, a esta parte no le consta los hechos denunciados tanto en los números 2, 3 Y 4 de los hechos narrados por el denunciante.

4.- Que, su representado cumple con exhibir en un lugar visible del local la individualización completa de quien cumpla la función de jefe del local, incluyéndose dentro de esta el teléfono, la dirección de correo electrónico y la dirección del local.

5.- En cuanto al precio de joyas exhibidas en el local, tal como se desprende de los hechos expuestos *"...constato que algunas joyas exhibidas en el local, no cuentan con precio a la vista del público."*, su SS., debe tener presente, que dentro de las joyas exhibidas no se encuentran a la venta o bien son de utilería, las cuales se les hace saber a los consumidores que ingresan al local.

6.- Por último, sirva tener presente SS., que el comercio de ciertas joyas de oro siempre va a variar su valor en el comercio, al ser el oro es una valiosa materia prima que en el mercado se compra y se vende por grandes cantidades de dinero. Esas compras de oro se hacen para invertir en su valor a través del tiempo. Si se quiere saber el precio por gramo de oro, puedes calcularlo utilizando una formula de conversión muy simple la cual se debe manejar tanto por el comerciante como el consumidor y una vez que es conocido el precio del oro según el *valor* del país, se puede convertir fácilmente para determinar su precio por gramo, caracterizado a este producto por lo convencional de su precio, el cual puede ser de compra o venta.

7.- Que, lo anteriormente expuesto, se acreditara en la etapa procesal correspondiente.

8.- Que, no existe denuncia alguna al efecto que emane de algún consumidor que haya puesto en conocimiento a la oficina del consumidor o a este tribunal el hecho que mi representado no consigne los precios en los productos que ofrece, con el ánimo de engañar, perjudicar o confundir a dichos consumidores.

TERCERO. Que, a fojas 29 a 34, corre comparendo de estilo con la asistencia de la parte denunciante Yasna Zepeda Lay Abogada de la Dirección Regional del Servicio Nacional del Consumidor y la asistencia de la parte denunciada Sociedad Oro Chile Limitada, representada Legalmente por el Licenciado Nicholas Navarro Soto. La parte denunciante ratifica la denuncia infraccional de fojas 1 a 3 de estos autos, solicitando se tenga como parte integrante de

esta audiencia. La parte denunciada contesta el denunció por escrito, solicitando se rechace el denunció con expresa condenación en costas.

El Tribunal de acuerdo a la Ley llama a las partes a conciliación la cual no se produce.

CUARTO. Que, en el comparendo de estilo las partes presentaron los siguientes antecedentes probatorios:

La parte denunciante rinde prueba testimonial de:

A) Rosa de Lourdes Cortez Contreras, quien expone: "Me dirigí a la empresa Sociedad Oro Chile Limitada, ubicada en calle 18 de septiembre nO 159, en Arica, en mi calidad de ministro de fe y se entrevistó con la señorita Fernanda Mesías, vendedora del local, le indique que me encontraba constatando en terreno posibles infracciones a la ley del Consumidor en ese sentido lo que pude observar fue lo siguiente que el local comercial no cuenta con un letrero visible que informe consumidor la individualización completa de quien ejerce el rol de jefe del local, además pude constatar que existían productos en exhibición que no contaban con precios a la vista particularmente las joyas que ellos ofrecen a la venta, finalizado este proceso en el cual le consulte además por los documentos que se entregan al consumidor cuando hacen una transacción de joyas le indique a la señorita Mesías que levantaría un acta de ministro de fe y una constancia de visita con todos los antecedentes entregados por ella y verificado a través de fotografías, es así que construí un borrador del acta de ministro de fe y la mencionada constancia de visita esta última firmada por la señorita Mesías y por mi se realizó en dos copias una quedandO en su poder y una en el mío".

B) La parte denunciante rinde prueba testimonial de Daniela Alejandra Vallejos Vallejos, quien es tachada por el artículo 358 nO 4 del Código del Procedimiento Civil.

El tribunal resuelve "que la sola circunstancia de trabajar doña Daniela Alejandra Vallejos Vallejos, no constituye causal de inhabilidad del artículo 358 nO 4 del Código del Procedimiento Civil, que exige "dependencia".

quien expone: "Es efectivo que ese día la Directora Regional de Sernac se presentó en las dependencias de Oro Chile en su calidad de ministro de fe, para constatar el cumplimiento de la ley 19.496, constándome aquello ya que yo la acompañe".

QUINTO. Que, la parte denunciada de Sociedad Oro Chile Limitada rinde prueba testimonial de:

- A) Elmo Dieguez Manríquez Abarca a fojas 32, quien expone: "Bueno en realidad no me consta que estuvo la persona ahí porque no estaba en ese momento como soy contador externo, solamente vi la constancia de visita en la cual lo único que me llamo la atención era que la dirección no correspondía con el establecimiento y si hay un documento enmarcado que se encuentra en la parte derecha de la pared".
- B) Elba Geraldine Fierro Núñez a fojas 32 y 33, quien expone: "Si, se supone que ellos fueron a constatar que los precios estaban a la vista y la dirección que indica la constancia de visita no corresponde a la dirección de la empresa y en el segundo documento se encuentra la dirección correcta."
- C) Constanza Rivera Klein a fojas 33, quien expone: "Si es efectivo, pensaba que era oficial de fiscalización y es efectivo, la naturaleza es de objetos a la venta y objetos de exposición y la forma que se muestran los precios es que están los objetos etiquetados ya sean en la joya misma o en la cajita que se están exhibiendo".

SEXTO. Que, en el indicado comparendo de estilo la parte denunciante SERNAC rindió la siguiente prueba documental:

Ratifica los documentos acompañados en el Primer Otrosí de la denuncia infraccional que consta de fojas 4 a 6 de estos autos y acompañó con citación los siguientes documentos:

1. Acta Ministro de fe de fecha 28 de febrero de 2014, suscrita por la ministro de fe Rosa Cortez Contreras, donde están los hechos denunciados a fojas 4.
2. Set de seis fotografías tomadas con fecha 28 de febrero de 2014, en el local Sociedad Oro Chile Limitada a fojas 16 y 17.

Prueba documental de la parte denunciada Sociedad Oro Chile Limitada: Acompaña los siguientes documentos con citación:

- 1.- Constancia de visita de ministro de fe del SERNAC, con citación, en la que consta que la ministra de fe se apersono en otro domicilio y no en el señalado en la misma denuncia a fojas 18.
- 2.- Copia autorizada ante notario público Víctor Warner Sarria de Orden de Ingresos Municipales n° 1677927, a fojas 19.
- 3.- Set de 10 fotografías del local denunciado a fojas 20 a 24.

SEPTIMO. Que, el tribunal tiene presente las declaraciones de Rosa de Lourdes Cortez Contreras y su constancia como Ministro de fe de fojas a 4 y 18, constituyen merito suficiente para dar por establecido los hechos; mas aun si estos no se han controvertido por otros testimonios; toda vez que la parte denunciada presento a los siguientes testigos: Elmo Dieguez Manríquez Abarca a fojas 32, quien declara no haber presenciado los hechos en la cual se dejó constancia de la visita del día 28 de febrero de 2014, según corre a fojas 4.

Elba Geraldine Fierro Núñez a fojas 32 y 33, quien señala que no se encontraba en esa hora cuando la ministro de fe del SERNAC hizo la visita.

Constanza Rivera Klein a fojas 33, quien señala que no se encontraba presente cuando la ministro de fe del SERNAC hizo la visita.

OCTAVO. Que, a fojas 35 a 36, por la parte denunciante Sernac, presenta por escrito objeción de documentos acompañados por la parte contraria Sociedad Oro Chile Limitada, con fecha 27 de mayo de 2014, indicando en el comparendo de avenimiento, contestación y prueba, consistentes en lo siguiente, set de 10 fotografías del local denunciado, se debe tener presente la facultad del tribunal de apreciar los hechos, la prueba conforme artículo 14 de la Ley 18.287; y probados los documentos conforme a los otros antecedentes de esta causa; confrontados ellos no se aprecian en estas fotografías falta a la veracidad o autenticidad.

NOVENO. Que, y en virtud a lo establecido en el artículo 3 letra b) de la ley 19.496; "El derecho de una información *veraz* y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevante de los mismos, y el deber de informarse responsablemente de ellos".

Este derecho, supone la buena de en su observación y cumplimiento; y el *proveedor* debe proporcionar la información "completa, *veraz* y oportuna" (Francisco Fernández Fredes, página 16 Manual de Derecho Chileno de Protección al Consumidor). En caso contrario, las condiciones de contratación entre *proveedor* y consumidor se alteran; no permitiendo, en consecuencia que este último pueda tomar libremente su decisión.

Por lo que las alegaciones de la empresa denunciada de "hacer vitrina", no constituyen excusa justificada, que se ajusten a las relaciones entre *proveedor* y consumidor, ya que este es un derecho (libre competencia Decreto ley N°211 de 1973), que permitan que el consumidor pueda disponer de diversas alternativas, constituyendo la información sobre los precios, una

condición que garantiza el ejercicio del derecho a una información veraz y oportuna por parte del consumidor. En consecuencia, el Servicio Nacional del Consumidor, conforme al artículo 57 lo revela por el cumplimiento de la Ley del Consumidor en su contenido institucional de carácter fiscalizador de la normativa de protección (artículo 58 inc. 3°).

Con lo reflexionado y no existiendo otros antecedentes que ponderar y vistos los artículos 1, 2, 2 bis, 20, 21, 23, 24, 50, 50 G, 51 Y 61 de la Ley 19.496, sus modificaciones y disposiciones pertinentes de la Ley 18.287 sobre procedimiento ante los Juzgados de Policía Local.

DECLARO:

EN CUANTO A LA TACHA DE TESTIGOS.

1. No se acoge la tacha interpuesta a doña Daniela Alejandra Vallejos Vallejos a fojas 30, por no constituir tacha legal los hechos en que se funda.

EN CUANTO A LA OBJECCIÓN DE DOCUMENTOS.

1. No se acoge la objeción de documentos deducida a fojas 35 a 36, presentada por la parte denunciante Sernac, por que no se aprecian en estas fotografías falta a la veracidad o autenticidad.

EN CUANTO A LA ACCION CONTRAVENCIONAL.

1.- Se acoge la denuncia infraccional deducida por Yasna Zepeda Lay, abogada del Servicio Nacional del Consumidor de Arica y Parinacota, en contra de la Empresa Sociedad Oro Chile Limitada, representado por don Cristian Coloma Velásquez, ambos ya individualizados en autos, solo en cuanto se condena a pagar una multa de **05 unidades Tributarias Mensuales**, por infringir el Art. 3 letra b), 23, 30 Y 50 d) de la Ley 19.496.

2.- Se condena en costas a la denunciada.

ANOTESE, NOTIFIQUESE PERSONALMENTE y ARCHIVESE EN SU OPORTUNIDAD.

Sentencia pronunciada por don GABRIEL AHUMADA MUÑOZ, Juez del Primer Juzgado de Policía Local de Arica, y autorizada por don EDUARDO URRUTIA GOMEZ, Secretario Subrogante del Tribunal.

Es copia fiel de su original.



RAUL IBÁÑEZ VERDUGO

RE:7;01;;y



Secretario Subrogante

