

RECEIVED

07 MAYO 2015

REGION DE TARAPACA

IQUIQUE, siete de mayo de dos mil quince.

AL SEÑOR JUEZ TITULAR: Como se pide, a su costa. Hecho, certifique la Secretaria Abogado del Tribunal lo que en derecho corresponda. Notifíquese.

  
SECRETARIA ABOGADO

  
JUEZ TITULAR

IQUIQUE, siete de mayo de dos mil quince.

Certifico que la presente causa se encuentra firme y ejecutoriada. Que, consta en autos que la condenada pagó la multa impuesta, mediante boletín de ingresos N° 3683065. Doy fe.

  
SECRETARIA ABOGADO

SERNAC F.GÓ TARAPA J

Fecha ~"

FOLIO ~

Ob:s

es- r j 5.

Iquique, a quince del mes de enero del año dos mil quince~

VISTO S:

G

A fojas 1 y siguientes, rola denuncia infraccional por infracción a la Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores deducida por doña MARTA CECILIA DAUD TAPIA, en representación de SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, REGION DE TARAPACÁ, ambos domiciliados para estos efectos en calle Baquedano N° 1093 de esta ciudad y comuna de Iquique, en contra de IMPORTADORA y EXPORTADORA CHIRAG LIMITADA, RUT.: 76.2,25.740-8, representado para efectos del artículo 50 letra C, inciso tercero y 50 letra D'~e la 'J&.N° 19.496, esto es, por la persona que ejerce habitualmente funciones d'-e,d,irección o administración por cuenta o representación del proveedor, el 's~ño; JAGDISH MOHANDAS JADHWANI, ignora profesión u oficio, p~ra e,estos efectos todos domiciliados en Modulo 42 de la Zona Franca o en módulos 188-i8~, etapa II de la Zona Franca; o en la calle Amunátegui N°2090 departarp.e~.to~06, todos en la ciudad de Iquique. De acuerdo a los siguientes antecedente~ ~: ~cho y derecho: la denunciante expone que en su calidad de Ministro de .{~,co/4o Directora Regional del Servicio Nacional del Consumidor, y con arreglo a lo'p~visto en los artículos 59 bis de la Ley N°19.496,constató y certificó que en el)o~~l d~l proveedor ubicado en el módulo 42 de Zona Franca de Iquique, el día 4.~de)ulio del año 2014,no se cumple con la normativa vigente o cumpliéndola, lo hace ;~,inp¿rfecto incompletamente, en lo que dice relación con la obligación de infor,mació9-.básicacomercial al público, de los servicios que presta Yde los productos que f~kri~ación nacional o de procedencia extranjera que expenda, así como su identificación, instructivos de uso y garantía, y la difusión que de ellos haga, advirtiendo .qué'!a información consignada en dos de los tres productos examinados, video juego0;;,.Grán Turismo 5 y video juego Minecraft Playstation 3 edition, se en~(h~raban'!'~nn idioma distinto al castellano, inglés; señala que los hechos expuestos cOIHtluyenna clara y abierta infracción a los artículos 1 número 3, 3 letra b), 32,45 de la Ley de Protección de los Derechos del Consumidor y lo dispuesto en el artículo 58 letra g) de la Ley; indica que una interpretación armónica de las normas citadas, a los hechos descritos, acreditan el incumplimiento por parte del proveedor de su deber de información, derecho básico e irrenunciable, artículos 3 y 4 de la Ley 19.496,que le asiste a todo consumidor o usuario de ser informado veraz y oportunamente, respecto del bien ofrecido y, en la especie, en lo que dice relación con las características relevantes del mismo, al menos sus cualidades, uso y destino; este incumplimiento, al deber de información, se encuentra configurado al no entregar en la forma que impone la Ley

19.496, esto es en idioma castellano y en términos comprensibles y legibles y, en particular, en lo que dice relación con la identificación, instructivo de uso y difusión de los productos, como lo establece el artículo 32 en relación al artículo 3 letra b) de la Ley de Protección del Consumidor; agrega que a juicio del SERNAC las normas sobre Protección de los Derechos del Consumidor son de responsabilidad objetiva, por lo que no requieren dolo o culpa en la conducta del infractor solo basta el hecho constitutivo de ella, para que se configure la infracción; señala que la denuncia interpuesta en atención de verse vulnerado el interés general de los consumidores, artículo 58 de la Ley 19.496; advierte la denunciante que la sanción a las normas infringidas se encuentra establecida en el artículo 24 inciso 1 de la Ley de Protección de los Derechos del Consumidor;" .'

A fojas 5, rola copia de Resolución N°130, de fecha 1 de noviembre 2008, del Servicio Nacional del Consumidor.

A fojas 6, rola copia de Resolución N°135, de fecha 5 de diciembre 2011, del Servicio Nacional de Consumidor.

A fojas 7, rola Copia de Resolución N°197, de fecha 18 de diciembre de 2013 del Servicio Nacional de Consumidor.

A fojas 12, rola Acta suscrita por ministro de fe; doña Marta Daud Tapia, de fecha 22 de julio de 2014.

A fojas 14, comparece voluntariamente doña María Pizarra Jeria, ingeniera en ejecución mención administración pública, domiciliada en Baquedano N°1093 de Iquique, quien expone en su calidad de Director Subrogante del Servicio Regional del Consumidor, viene en todas sus partes la acción judicial interpuesta, sin nada más que agrandar.

A fojas 2), comparece Jagdish Mohandas Jadwani, Cédula de Identidad N°14.603, domiciliado en Avda. Cuarta Sur N°2621, departamento 504 de Iquique, quien exhortado a decir verdad expone que en su calidad de representante legal de Importadora y exportadora Chirag Ltda., viene en Ratificar la denuncia interpuesta por SERNAC, agregando que su negocio es la venta de video juegos los que llegan en su mayoría en idioma español, con sus manuales en el mismo idioma, sin embargo también los hay en inglés, pero al momento de la venta se le advierte esta condición al cliente, señala que al momento de la fiscalización le preguntó a la ministro de fe, que podía hacer en esos casos y ella no le dio respuesta definitiva, indica que muchos de los video juegos que están en inglés a petición de los clientes aficionados a ellos, y por eso realiz la compra y venta de los mismos con la aceptación de las partes.

26 MAR 2015



A fojas 23, rola Audiencia de Comparendo de Estilo decretada en autos, con la asistencia de la parte denunciante y demandante civil SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, representada por su apoderado, abogada, doña Marlene Peralta Aguilera y la parte denunciada IMPORTADORA Y EXPORTADORA CHIRAG LTDA., representada por su apoderado, abogado, don Sergio Salas Arriagada; la parte denunciante viene en este acto en ratificar la denuncia infraccional que consta a fojas 1 y siguientes de autos, sin más que agregar; la parte denunciada señala que la infracción denunciada no se ajusta a los hechos ocurridos, toda vez que, en la realidad del caso su representada vende video juegos originales, todos los cuales contienen en el sistema operativo la opción de obtener el instructivo de instalación y/o juego, en los cuatro idiomas esto es español, inglés, francés y alemán, indica que la infracción surge de un cambio de opinión de un funcionario del SERNAC, a quien se le preguntó por qué no se puede vender juegos en inglés, lo cual se mal interpretó y se emitió una denuncia aludiendo que existía infracción; además indica que se ha adoptado la decisión de que los productos que se vendan en la tienda, se entreguen con un instructivo adicional explicativo donde se dan las instrucciones que exige la Ley 19.496, solicita al Tribunal que absuelva a su representada por no existir prueba que se haya cometido infracción a la normativa aplicable, en subsidio de aquello, en el evento de condenarlos, solicita que se imponga el mínimo de la pena aplicable, además que se han adoptado todas las medidas adicionales a través de las cuales se cumple doblemente la obligación de información establecida en la Ley 19.496, más aun su representada nunca ha incurrido en infracción alguna que determine reincidencia. El Tribunal recibe la causa a prueba y fija como punto sustancial, pertinente y controvertido "Efectividad del hecho denunciado". En cuanto a la prueba Testimonial no se rinde. En cuanto a la prueba Documental el denunciante viene en ratificar todos y cada uno de los documentos que constan en el primer tomo de la denuncia, asimismo en este acto viene en acompañar Acta de fotografías de Ministro de Fe, de fecha 22 de julio de 2014; la parte denunciada haciendo uso de su citación señaló y solicitó: 1) La contraria señaló que ha acompañado documento bajo apercibimiento legal, ya que solo acompañó documentos con citación en autos. Sin perjuicio de aquello, señala que todos corresponden a copias simples que no han sido emitidos por su mandante ni persona que lo represente. 2) En relación al acta fotográfica que se acompaña, se reitera lo señalado anteriormente, donde no consta su origen, no consta una activación del juego para determinar el idioma, considerando que las fotografías se refieren a los controles de sistema. Diligencias no se solicitan.

114.

A fojas 25, rola acta fotográfica de ministro de fe de fecha 22 de julio de 2014.

A fojas 34, rola que el Tribunal provee conforme a lo dispuesto por el artículo 17 de la Ley 18.287, causa en estado de fallo.

CONSIDERANDO:

PRIMERO: Que, a esta Magistratura le ha correspondido conocer de la denuncia infraccional deducida por doña Marta Cecilia Daud Tapia, en representación de Servicio Nacional del Consumidor, Región de Tarapacá, en contra de en contra de Importadora y Exportadora Chirag Limitada, representada para los efectos del artículo 50 letra C, inciso tercero y 50 letra D de la Ley N° 19.496, por don Jagdish Mohandas Jadhvani, ignora profesión u oficio, o por quien la represente para estos efectos, todos domiciliados en Modulo 42 de la Zona Franca o en módulos 188-189, etapa 11 de la Zona Franca; o en calle Amunátegui N°2090 departamento 206, todos en la ciudad de Iquique, por infracción a los artículos 1 número 3, 3 letra b), 32, 45 de la Ley Protección de los Derechos del Consumidor, solicitando que se condene al infractor al máximo de las multas contempladas en dicha Ley.

SEGUNDO: Que, la denunciante señala que con fecha 12 de julio de 2014, en su calidad de Ministro de Fe, constató y certificó que en el local del denunciado, ubicado en Modulo 42 de la Zona Franca de Iquique, no cumple con la normativa vigente o cumpliéndola, lo hacen de manera imperfecta o incompleta en lo que dice relación con la obligación de información básica al público, de los servicios que presta y de los productos de fabricación nacional; de procedencia extranjera que expenda, así como su identificación, instructivos de uso y garantía, y la difusión que de ellos haga, advirtiendo que la información consignada en dos de los tres productos examinados, video juego Gran Turismo Sport y video juego Minecraft Playstation 3 edition, se encontraban en idioma distinto al español, inglés.

TERCERO: Que el Jefe de la denuncia acompañó en autos: 1) Acta de Ministro de Fe, de fecha 2 de julio de 2014, que en su numeral 2 da cuenta que se examinó: a) Video juego Gran Turismo Sport, catalogo o manual de instrucciones en idioma inglés y al probar el juego, las instrucciones vienen también en inglés; b) Juego de video FIFA soccer 13, tiene manual en idioma español; c) Juego Minecraft PlayStation 3 edition, tiene instrucciones físicas en idioma inglés, al probar, el juego tiene instrucciones en español. 2) Acta fotográfica de Ministro de Fe, constituida por 11 fotografías impresas de los productos fiscalizados.

CUARTO: Que, en audiencia Indagatoria celebrada con fecha 14 de noviembre de 2014 don Jagdish Mohandas Jadhvani, representante legal de Importadora y Exportadora Chirag Limitada, ratifica la denuncia de autos señalando que su negocio es la venta de video juegos, los que llegan en su mayoría en idioma español, con sus manuales en el Expediente Rol N° 15.567-E

mismo idioma, sin embargo, también los hay en inglés, pero al momento de la venta al cliente se le advierte esta condición".

**QUINTO:** Que en el inciso primero del artículo 32 de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos del Consumidor, establece "*La información básica comercial de los servicios y de los productos de fabricación nacional o de procedencia extranjera, así como su identificación, instructivos de uso y garantías, y la difusión que de ellos se haga, deberán efectuarse en idioma castellano, en términos comprensibles y legibles en moneda de curso legal y conforme al sistema general de pesos y medidas aplicables en el país, sin perjuicio de que el proveedor o anunciante pueda incluir, adicionalmente, esos mismos datos en otro idioma, unidad monetaria o de medida*".

**SEXTO:** Que, el artículo 59 bis de la Ley 19.496, en sus incisos 3 y 4 establecen, *Los funcionarios del Servicio Nacional del Consumidor que tengan carácter de ministro de fe, sólo podrán certificar los hechos relativos al cumplimiento de la normativa contenida en esta ley que consignen en el desempeño de sus funciones, siempre que consten en el acta que confeccionen en la inspección respectiva.*

*Los hechos establecidos por dicho ministro de fe constituirán presunción legal, en cualquiera de los procedimientos contemplados en el Título IV de esta ley.*

**SEPTIMO:** Que, de acuerdo a los antecedentes de este proceso, éstos permiten presumir con la gravedad y presión suficiente que es efectiva la infracción materia de autos, toda vez que el día 22 de julio de 2014 la Ministra de Fe, doña Marta Daud Tapia, constató que diversos productos ofrecidos al público por parte de la proveedora denunciada no cumplen con la normativa legal respecto de la información básica comercial.

**SEPTIMO:** Que, el juez apreciará la prueba conforme a las reglas de la sana crítica que son ante todo las que dan correcto entendimiento humano, donde interfieren las reglas de la lógica y la experiencia del juez, que conducen al descubrimiento de la verdad por recta razón y el criterio racional puesto en juicio, por dichas consideraciones y teniendo presente, además lo dispuesto en los artículos 1 N° 3; 3 letras B; 50 C; y 50 D de la Ley N° 19.496, la Ley 15.231 sobre Organización y Atribuciones de los Juzgados de Policía Local y la Ley 18.287 de Procedimiento ante estos mismos Tribunales.

**SE RESUELVE:**

A) **HA LUGAR** a la denuncia interpuesta por doña **MARTA CECILIA DAUD TAPIA**, en representación de Servicio Nacional del Consumidor, Región de Tarapacá, y **SE CONDENA** a **IMPORTADORA Y EXPORTADORA CHIRAG LIMITADA**, RUT.: 76.225.740-8 representado para efectos del artículo 50 letra C, inciso tercero y 50 letra D de la Ley N° 19.496, por don **JAGDISH MOHANDAS JADHWANI**, o quien lo

subrogue o represente, al pago de una multa de 10 Unidades Tributarias Mensuales, a beneficio municipal como responsable de la infracción a la Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos del Consumidor. La multa impuesta debe ser cancelada dentro del plazo de 5 días de notificada la presente sentencia, bajo apercibimiento de despachar orden de reclusión nocturna en contra del respectivo representante legal.

B) Una vez ejecutoriada la presente sentencia, remítase copia autorizada de ésta al Servicio Nacional del Consumidor.

C) Notifíquese.

Sentencia dictada por la Sra. ~~Juez~~ Subrogante del Segundo Juzgado de Policía Local de Iquique, doña ERIKA BRUNER GALVEZ.

Autoriza el Sr. Secretario Subrogante, dqp JUAN ARAYA LAGOS.

~ /  
NOTIFICADO CON FECHA  
de 03 de 015  
Hrs.  
Receptor

que ha tenido la vista  
[Signature]

SCRNAC REGIÓN TARAPACÁ

OFICINA DE PARTES

Fecha: .....  
Folio: 5L Línea: / /  
Obs. 1 /