

IQUIQUE, veintiséis de abril de dos mil dieciséis.

VISTOS: Cúmplase. Notifíquese.

  
SECRETARIA ABOGADO

  
JUEZ TITULAR

REGISTRO DE SENTENCIAS  
26 ABR. 2016  
REG/ON DE TARAPACA

St:RNAC REGIÓN TARAPACÁ  
OFICINA L. R~TEb  
Fecha' JZ).",...! 12 L: f  
Follo ~,~<iCl:  
Opa:, -----

Iquique, a veinte de noviembre del año dos mil quince. 6~F

~ \_\_\_\_\_ , b, t, ...

VISTOS:

se a norma

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 ANA MARIA LUKSIC ROMERO, 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 COMERCIAL GANEM MULTITIENDAS, razón social PATRICIO GANEM JURE Y COMPAÑÍA LIMITADA, RUT.: 79.612.590-K, representado para efectos del artículo 50 letra C, inciso tercero y 50 letra D de la Ley N° 19.496, esto es, por la persona que ejerce habitualmente funciones de dirección o administración por cuenta o representación del proveedor, don ROBERTO JAPUR JURE, cédula de identidad N° 7.255.628-3, ignora profesión u oficio, o quien lo subrogue o represente, para estos efectos ambos domiciliados en Héroes de la Concepción N° 2025 de Iquique. De acuerdo a los siguientes antecedentes de hecho y derecho: la denunciante expone que en su calidad de Ministra de fe, como Directora Regional del Servicio Nacional del Consumidor, y con arreglo a lo previsto en los artículos 59 bis de la Ley N° 19.496, constató y certificó ante don Roberto Japur Jure, jefe de local, en las mismas dependencias de la denunciada que: - En las vitrinas hacia el exterior del establecimiento se exhiben productos, cuya categoría corresponde a electrohogar. - En el establecimiento visitado existen dos vitrinas hacia el exterior con productos en exhibición, cuya categoría pertenece a electrohogar.- En la vitrina número 1 existen un total de 11 productos exhibidos.- En vitrina Numero 2 existen un total de 14 productos exhibidos. - En la vitrina número 1, solo 2 productos cuentan con precio y los 9 restantes no cuentan con precio.- En la vitrina número 2, solo 1 cuenta con precio y los 13 restantes no cuentan con precio, - Finalmente se observa <sup>4, F, 2, 11:</sup> que las vitrinas del interior del establecimiento visitado si presentan, los

productos/ los precios. En conclusión la denunciada no tiene en sus vitrinas a disposición del público/ la totalidad de los precios de los productos en exhibición/ para que cada consumidor cotice directamente, como exige la normativa, señala que los hechos expuestos constituyen una clara infracción a los artículos 3 inciso primero letras a) y b); 23; Y 30 de la Ley 19.496, 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 ni 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 encuentran establecidas en el artículo 24 inciso 1 de la Ley de Protección de los Derechos del Consumidor.

A fojas 7, rola copia simple de Resolución N°143, de fecha 31 de diciembre del 2014, del Servicio Nacional del Consumidor.

A fojas 21/ rola Acta suscrita por Ministro de fe, doña Ana María Luksic Romero, de fecha 26 de junio del año 2015.

A fojas 22, rola copia certificada de constancia de visita de Ministro de fe Sernac, de fecha 26 de junio del año 2015.

A fojas 25, rola escrito de declaración indagatoria de la parte denunciante.

A fojas 27, rola escrito de declaración indagatoria de la parte denunciada.

A fojas 38, rola Audiencia de Comparendo de Estilo con la asitencia de la parte denunciante representada por su apoderado doña Marlene Peralta Aguilera *f* de la parte denunciada representada por su apoderado el abogado don Rodrigo Reyes Perez. La parte denunciada viene en contestar por escrito la denuncia de autos. **PRUEBA:** El Tribunal recibe la causa prueba y fija como punto sustancial, pertinente y controvertido, "*Efectividad del hecho denunciado*". **PRUEBA TESTIMONIAL:** La parte

U f rr( 1 1.

denunciada Viene en presentar a don Ricardo Collao Flores, cédula de identidad N°10.3230.377-1, quien legalmente juramentado a decir verdad expone, respecto a las preguntas de tacha que quien le solicito ir a declarar fue su jefe, don Roberto Yapur Jure, que trabaja para Comercial Ganem y que sí tiene interés en que Comercial Ganem gane el juicio. La parte denunciante formula las tachas del artículo 358 N°5 Y 6 del C.P.C., la parte denunciante evacua traslado cOnferido'Le'l Tribunal provee la tacha se resolverá en definitiva, el testigo expone que los precios no estaban ,3 exhibidos, que generalmente él es el que coloca los precios en exhibición, en esta ocasión estaban recién llegando artículos y tenía que verificar los precios en el sistema para colocar los precios por dentro y por fuera, además los precios por fuera se deterioran muy rápidamente por eso periódicamente hay que revisándolos. Repreguntado el testigo señala que el público puede acceder a los productos entrando a la sala de ventas y los precios están dentro y mejor localizados, es mucho mejor para el cliente y mostrar el artículo, agrega que todos los artículos tienen sus precios incorporados al interior del recinto y que la única forma de verificar los productos y su precio de parte del cliente es entrando al local. Contrainterrogado indica que en el establecimiento que trabaja existe una vitrina interior y dos exteriores. La parte denunciante viene en presentar como testigo a doña Iohana Contreras Mondaca, cédula de identidad N°11.816.316-8, secretaria administrativa, domiciliada en Avda. La Tirana N°1838 de Iquique, quien juramentada a decir verdad expone, respecto a las preguntas de tacha que ella se ofreció de testigo porque se sienta allado de la única vitrina que se encuentra a la entrada del local, que es dependiente del establecimiento Comercial Ganem Multitiendas y que no tiene interés en el juicio. La parte denunciante formula las tachas del artículo 358 N°5 Y 6 del C.P.C., la parte denunciante evacua traslado conferido, el Tribunal provee la tacha se resolverá en definitiva, .el testigo expone que fueron las señoritas del Sernac donde ellas las atendió y ellas

22 FES 1016

entraron al punto de las vitrinas que dan a la calle, en las cuales hay una reja entre el público, las bicicletas y después las vitrinas, donde todo se mantiene con precios, lo que da a la calle son cajas de exhibición de un producto, las cajas tapan el producto por lo que le da el sol. Repreguntado el testigo señala que le consta todo lo señalado anteriormente pues se sienta al lado de la vitrina en el área administrativa, el público para acceder al producto tienen que entrar a la tienda donde cada producto cuenta con su respectivo precio. Contrainterrogado el testigo señaló que el día de la visita de la Ministra de fe algunas cajas de las vitrinas de la calle mantenían precios, y que en ese momento entre el espacio que media entre la calle y la vitrina habían algunas bicicletas en pasillo y el local, estaba mercadería nueva por lo que estaban cambiando las bicicletas. **PRUEBA / / DOCUMENTAL:** La parte denunciante viene en ratificar los documentos acompañados y en acompañar anexo fotográfico de Ministra de fe doña Ana Luksic Romero, **DILIGENCIA:** No son solicitadas.

A fojas 44, rola escrito de contestación de querrela infraccional.

A fojas 50, rola anexo fotográfico Ministra de fe, con 23 impresiones fotográficas de visita realizada al establecimiento Comercial Ganem de fecha 26 de junio del año 2015.

A fojas 68, rola que el Tribunal provee que conforme lo dispuesto en el artículo 17 de la Ley 18.287, causa en estado de fallo.

**CONSIDERANDO:**

**EN CUANTO A LA TACHA DE LOS TESTIGOS.**

**PRIMERO:** Que, en comparendo de contestación, conciliación y prueba, la parte denunciante Sernac interpuso las siguientes tachas: A) Las establecida en el artículo 358 N°S Y6 del Código de Procedimiento Civil, en contra del testigo don Ricardo Callao Flores por 1. Que en la declaración del testigo ha señalado que trabajan para Comercial Ganem y su declaración ha sido solicitada por su jefatura, 2. El testigo ha referido que tiene interés que la denunciada de marras gane el juicio, configurándose la causal de

~1 F.E.S 2~..

inhabilidad esto es que a juicio del Tribunal el testigo carezca de imparcialidad necesaria para declarar en juicio. B) La establecida en artículo 358 N°5 del Código de Procedimiento Civil en contra de la testigo doña Johana Contreras Mondaca, toda vez que la declarante ha señalado que es dependiente de la denunciada de autos.

**SEGUNDO:** Que, la parte denunciada evacuo los traslados conferidos señalando: A) Respecto del testigo don Ricardo Collao Flores, hace presente que para configurar la causal quinta del artículo 358 invocada, es necesario reunir los requisitos de dependencia, habitualidad y retribución cuestión que no es posible desprender de su misma declaración, respecto de la causal sexta del 358 del C.P.C. invocada, es necesario para configurarla demostrar en autos un interés de carácter pecuniario, cierto y anterior al juicio, lo que no es posible cumplir con la sola declaración del testigo. B) Respecto de la testigo doña Johana Contreras Mondaca, que en lo relativo a la causal quinta del artículo 358 del C.P.C., es necesario configurar los elementos de habitualidad y retribución, toda vez que pudiendo no saber el significado de dependencia la deponente, no es posible dar fe a esta Magistratura con la sola declaración de la testigo.

**TERCERO.** Que, en este tipo de procedimientos el legislador ha considerado que deben otorgarse facultades amplias al Tribunal para apreciar la prueba, con respecto a las que se le conceden en el procedimiento ordinario, prescindiendo de la rigidez y dándole una mayor libertad para determinar el valor que debe asignársele a la misma, pero siendo fundamental que el Juez exprese sus razonamientos mediante los cuales logró la convicción.

**CUARTO:** Que, en virtud de lo anteriormente expuesto y en atención a las respuestas de la testigo que dan cuenta de hechos a los cuales le ha correspondido conocer personalmente o directamente por dichos de otros, y toda vez, que las valoraciones y apreciaciones de tal testimonio, son considerados de conformidad a las reglas de la sana crítica, éstos son

privativos de esta sentenciadora y serán analizados en armonía con otros elementos del proceso, según lo dispuesto en el artículo 14 de la Ley N°18.287.

EN CUANTO A LO INFRACCIONAL.

QUINTO: Que, a esta Magistratura le ha correspondido conocer de la denuncia infraccional deducida por doña ANA LUKSIC ROMERO, en representación de Servicio Nacional del Consumidor, Región de Tarapacá, en contra de COMERCIAL GAMEN MULTITIENDAS, representada para efectos del artículo 50 C inciso final en relación con 50 D, ambos de la Ley 19.496, esto es, por la persona que ejerce habitualmente funciones de dirección o administración por cuenta o representación del proveedor, don PATRICIO GANEM JURE, en atención de verse vulnerado el interés general de los consumidores, artículo 58 de la Ley 19.496, y por infracción a los artículos 3 letra b), artículo 3 letra d), artículo 32, artículo 45, artículo 46, artículo 46, artículo 49 de la Ley 19.496.

SEXTO: Que, la denunciante señala en su calidad de Ministro de fe, como Directora Regional del Servicio Nacional del Consumidor, y con arreglo a lo previsto en los artículos 59 bis de la Ley N°19.496, el día 26 de junio del año 2015 constató y certificó ante don Roberto Japur Jure, jefe de local, en las mismas dependencias de la denunciada que: la denunciada en sus vitrinas exteriores no tiene a disposición del público, la totalidad de los precios de los productos en exhibición, para que cada consumidor cotice directamente, como exige la normativa, señala que los hechos expuestos constituyen una clara infracción a los artículos 3 inciso primero letras a) y b); 23; Y 30 de la Ley 19.496.

SEPTIMO: Que, la denunciante acompañó como medios de prueba: 1. Acta suscrita por Ministro de fe, doña Ana Maria Luksic Romero, de fecha 26 de junio del año 2015, no objetada por la parte denunciada, 2. Copia certificada de constancia de visita de Ministro de fe Sernac, de fecha 26 de junio del año 2015, no objetada por la parte denunciada; 3. Anexo

fotográfico Ministro de fe, con 23 impresiones fotográficas de visita realizada al establecimiento Comercial Ganem de fecha 26 de junio del año 2015, no objetado por la parte denunciada.

**OCTAVO.** Que, la parte denunciada contestó por escrito en Audiencia de Comparendo de Estilo señalando que la conducta descrita por Sernac no se encuentra de las hipótesis de infracciones denunciadas, no tener el precio de venta al exterior de la vitrina, indica que tal conducta no es constitutiva de ilícito infraccional de las normas citadas por la contraria, agrega que basta con leer la denuncia para verificar que son cumplidas a cabalidad con las obligaciones legales ya que la denunciante reconoce que las vitrinas interiores del establecimiento Sí presentan precios, por lo que si se da a conocer al público los precios, la denuncia no efectúa crítica alguna a los precios exhibidos en el interior de la tienda.

**NOVENO:** Que la letra b) del artículo 3 de la Ley 19.496 establece "*Son derechos y deberes básicos del consumidor: b) El derecho a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos, y el deber de informarse responsablemente de ellos;*".

**DECIMO:** 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."*

**DECIMOPRIMERO:** Que, los medios de prueba rendidos en autos por la empresa denunciada, en la etapa procesal correspondiente, no fueron prueba suficientes para desvirtuar los hechos certificados en el Acta de Ministro de Fe, doña Ana Luksic Romero, de fecha 26 de junio del año 2015,

relativos al cumplimiento de la normativa contenida en Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos del Consumidor.

DECIMOSEGUNDO: Que, de acuerdo a los antecedentes allegados este proceso, estos permiten presumir con la gravedad y presión suficientes que es efectiva la infracción materia de autos, toda vez que el día 26 de junio de 2015 la Ministro de Fe, doña Ana Luksic Romero, constato que diversos hechos que constituyen infracción a la normativa legal respecto de la información veraz y oportuna que debe brindarse al consumidor en la relación comercial.

DECIMOTERCERO: Que, el Tribunal apreciará la prueba conforme a las reglas de la sana crítica que son ante todo, las del correcto entendimiento humano, donde interfieren las reglas de la lógica y las de la experiencia del juez, que conducen al descubrimiento de la verdad por la 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 leJis 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 ANA LUKSIC ROMERO, en representación de Servicio Nacional del Consumidor, Región de Tarapacá, y SE CONDENA a en contra de COMERCIAL GANEM MULTITIENDAS , razón social PATRICIO GANEM JURE Y COMPAÑÍA LIMITADA, RUT.: 79.612.590-Krepresentado para efectos del artículo 50 letra C, inciso tercero y 50 letra D de la Ley N° 19.496, por don PATRICIO GANEM JURE, al pago de una multa de 5 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

2 Z Ft ~ 2ült-J

