



JUZGADO DE POLICIA LOCAL  
DE HUECHURABA

**HUECHURABA**, a veintiseis días del mes de Enero del año dos mil quince.

**ROL N° 464.720-8**

**VISTOS Y CONSIDERANDO:**

**PRIMERO:** Que a fojas uno y siguientes, el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, en adelante **SERNAC**, representado para estos efectos por don **RODRIGO ANDRES MARTINEZ ALARCON**, abogado, Director Regional Metropolitano (S), interpuso denuncia infraccional, rectificadora a fojas 23, en contra de **FEROUCH S.A.**, Rut N° 86.708.800-8, representada legalmente por don **ABRAHAM ALFONSO ALAMO YAGNAM**, ignora cédula de identidad, domiciliados para estos efectos en calle Lincoyán N° 9825, comuna de Quilicura, Región Metropolitana, en consideración a los siguientes antecedentes de hecho y de derecho que se exponen a continuación: Que el Servicio en ejercicio de las facultades y de la obligación que le impone el inciso 1° del artículo 58 de la ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores de “*velar por el cumplimiento de las disposiciones de la presente ley y demás normas que digan relación con el consumidor, difundir los derechos y deberes del consumidor y realizar acciones de información y educación del consumidor*”, y con el objeto de verificar el cumplimiento de las normas sobre información de publicidad, detectó que la empresa denunciada infringió dichas normas, en razón de los antecedentes que se expondrán más adelante.

Que, en razón del ejercicio de las facultades establecidas en el artículo 59 bis de la citada ley, que habilita al Servicio para designar ministros de fe cuya misión es certificar hechos relativos a infracciones a la ley N° 19.496, con fecha 29 de abril del año 2013 concurrió doña **HADA RIOS OLAVARRIA**, funcionaria del Servicio Nacional del Consumidor quien reviste la calidad de ministro de fe, a la sucursal de la empresa denunciada **FEROUCH**, ubicada en el Mall Plaza Norte N° 1737, local 1113, comuna de Huechuraba, levantándose Acta de Inspección, que se adjunta con la presentación, en la cual se manifiesta textualmente en la parte que interesa, lo siguiente:

*“2°.- Constituida en el referido lugar, la suscrita pudo constatar lo siguiente (descripción breve clara y precisa de los hechos observados):*

- 1. No exhibe precios en vitrinas.*
- 2. Al interior la exhibición de precios sólo lo tienen en la ropa interior.*



JUZGADO DE POLICIA LOCAL  
DE HUECHURABA

	SI	NO	NA
1.- En caso que existan vitrinas de exhibición de productos, se dan a conocer los precios de manera clara y visible		X	
2.- En caso que no existan vitrinas de exhibición de productos, en el local comercial, existe información de precios al consumidor de manera previa a la compra.			X
3.- Existe intervención del vendedor en la información de precios a los consumidores. (En caso de ser afirmativo, especificar)	X		

*Especificar: Es absolutamente necesario consultar precios en casi todos los artículos. Sólo ropa interior tiene precios al interior de la tienda".*

En consecuencia, se señala que sería evidente la conclusión revelada en el informe, en relación a que la denunciada no tiene a la vista del público la lista de precios para que cada consumidor cotice directamente los precios de los productos, como lo exige la normativa contenida en la ley de Protección al Consumidor en materia de información y publicidad.

Asimismo, argumenta el **SERNAC** que la ley N° 19.496 se construye sobre un pilar esencial, esto es, que toda empresa grande, mediana o pequeña, que decide colocar productos a la venta y participar en un mercado, debe hacerlo dentro de un marco de profesionalidad, es decir, toda empresa debe tomar los resguardos necesarios para evitar deficiencias como la observada, que afecten la calidad del servicio o de los productos que son ofrecidos a los consumidores.

De este modo, el **SERNAC** en su rol de velar por el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias relacionadas con la protección de los derechos de los consumidores, y según lo dispone el artículo 58 letra g) de la ley N° 19.496, deduce la presente denuncia infraccional en contra de la empresa antes referida.

Agrega, que la empresa denunciada cometió infracción a los artículos 3° inciso primero letras a) y b), 23 y 30 de la ley N° 19.496.

Que, por tanto, en mérito de lo expuesto, artículos 3° inciso primero letras a) y b), 23 y 30 de la ley N° 19.496, y demás disposiciones legales que resulten aplicables, solicita que se tenga por interpuesta denuncia infraccional en contra de **FEROUCH S.A.**, representada legalmente por don **ABRAHAM ALFONSO ALAMO YAGNAM**, por infringir la ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, acogerla en todas sus



JUZGADO DE POLICIA LOCAL  
DE HUECHURABA

partes, y en definitiva condenarla por cada una de las infracciones cometidas, al máximo de las multas contempladas en la ley 19.496, con expresa condena en costas.

Que, en virtud de lo dispuesto en el artículo 58 de la ley N° 19.496 y de los hechos que fundan la presente denuncia, el **SERNAC** solicita a US. se le tenga como parte en la presente causa, para todos los efectos legales y procesales pertinentes.

A continuación, acompaña en parte de prueba, bajo apercibimiento legal correspondiente, los siguientes documentos:

1. Acta de Ministro de Fe, levantada con fecha 29.04.2013, a las 11:45 horas, por la ministro de fe doña **HADA RIOS OLAVARRIA** en la tienda **FEROUCH S.A.**, ubicada en Mall Plaza Norte, N° 1737, local 1113, comuna de Huechuraba.

**SEGUNDO:** Que, a fojas 27 y siguientes, consta acta de comparendo de conciliación, contestación y prueba decretado en autos, el que se lleva a efecto con la asistencia de la parte denunciante **SERNAC**, representado por su apoderado don **JAVIER GODOY HARB**, y la parte denunciada **FEROUCH S.A.**, representada por su apoderado don **MARCELO CIBIE BLUTH**, quien comparece mediante fianza de rato.

El tribunal llama a las partes a avenimiento, el cual no se produce.

La parte denunciante **SERNAC** ratificó la denuncia de fojas 1 y siguientes, solicitando sea acogida en todas sus partes y que se condene a la empresa denunciada al máximo de las multas establecidas en la ley N° 19.496, por haber infringido lo dispuesto en los artículos 3° inciso primero letras a) y b), 23 y 30 de la ley citada, con costas.

La parte denunciada presenta por escrito la contestación a la denuncia infraccional, a fojas 34 y siguientes, formulando sus descargos y solicitando a SS. el rechazo de la acción deducida, en atención a los siguientes argumentos, que en lo esencial señalan:

En cuanto a los hechos constados:

- Señala que no serían efectivos, por cuanto el hecho imputado, esto es, la no exhibición de precios en las vitrinas del local inspeccionado se explica porque al momento de la inspección de la ministro de fe, la vitrina estaba en proceso de cambio de productos.
- Respecto a que los productos al interior del local tampoco indicarían su precio, señala que todos los productos tienen en su interior las etiquetas que indican su procedencia, talla y precio, circunstancia que la ministra de fe no se preocupó de revisar las prendas una a una, pecando de falta de rigurosidad.
- Que esta parte no habría faltado a ninguna de las normas de la ley de Protección al Consumidor cuya falta se imputan, debiendo ser absuelta



JUZGADO DE POLICIA LOCAL  
DE HUECHURABA

Por tanto, en consideración a los fundamentos de hecho y derecho expuestos, y del mérito de los documentos que se acompañan, solicita que se absuelva a **FEROUCH S.A.** de todo cargo en la presente causa y se ordene el archivo de los antecedentes por no ser constitutivos de las infracciones legales imputadas por el **SERNAC**.

En subsidio de lo expuesto, y para el evento que SS resuelva sancionar con multa, habida consideración de la buena fe demostrada, que jamás se ha visto expuesta a sanción alguna por parte de dicho Servicio, ni de otro, solicita disponer se condene a **FEROUCH S.A.**, al mínimo de la multa que correspondiere por los hechos materia de autos.

**PRUEBA DOCUMENTAL:**

La parte denunciante **SERNAC** ratificó y reiteró los documentos acompañados en autos, que rolan de fs. 14 a 21, ambas inclusive, y acompaña los siguientes, todos con citación:

1. Set de seis fotografías, en donde se aprecia el local de la denunciada, firmadas por la ministra de fe y que corresponden a la visita efectuada con fecha 29 de abril de 2013.
2. Copia simple de Resolución Exenta N° 016, de fecha 14.01.2013, en donde se establecen los cargos y empleos que invertirán el carácter de ministro de fe del Sernac.
3. Copia simple de Resolución Exenta N° 022, de fecha 30.03.2010, en donde consta que doña **HADA RIOS OLAVARRIA**, detenta la calidad de ministro de fe de dicho Servicio.

La parte denunciada reitera documento acompañado en el segundo otrosí de la contestación a la denuncia, consistente en Acta Notarial de fecha 02.09.2013, realizada por Notario Público Mauricio Bertolino Rendic, que detalla: Acta Notarial, fotocopia de listado de precios exhibidos en la tienda y ocho fotografías que ilustran los precios de los productos y de las vitrinas, con citación.

**PRUEBA TESTIMONIAL:**

Comparece por la parte denunciante doña **HADA RIOS OLAVARRIA**, individualizada en autos, no se formulan tachas. A continuación, la testigo previamente juramentada expuso, en lo esencial, lo siguiente:

*"El 29 de abril de este año, en conjunto con otra colega realizamos fiscalizaciones en el Mall Plaza Norte con el objeto de fiscalizar la publicación de precios en tiendas, tanto en vitrinas como al interior de las tiendas, estuve en la tienda Ferouch S.A., fotografié la vitrina exterior y comprobé que no mantenía ningún precio en vitrina a vista del público; al ingresar a la tienda, procedí a identificarme como ministro de fe de Sernac, y tampoco en el interior se apreciaban precios, salvo en la ropa interior que mantenía su precio en*



JUZGADO DE POLICIA LOCAL  
DE HUECHURABA

*etiquetas individuales. Al consultar el motivo de por qué no existían precios a la vista del público, se me señaló que una persona, Visual, de quien no se me entregó nombre, habría indicado que por estética no se ponían los precios". Ante consulta de la denunciada agregó "No, no estaba en proceso de cambio, porque era una línea que tenía la tienda y eso fue lo que se me señaló"; "No revisé todos y cada uno de los productos, la revisión fue al azar, por producto, por ejemplo camisas, pantalones, chaquetas, etc., por ello fue posible constatar que la ropa interior sí tenía el precio".*

Comparece por la parte denunciada don **LEONARDO BAHAMONDES GONZALEZ**, individualizado en autos, siendo tachado por la parte contraria, por la causal establecida en el artículo 358, numeral 5 del Código de Procedimiento Civil, por tratarse de un trabajador de la parte que la presenta. Se otorga traslado, que la parte denunciada evacúa señalando que se opone la tacha deducida, en virtud de que el testigo si bien es dependiente de quien lo presenta, solo lo mueve el espíritu de dar su versión para esclarecer los hechos, puesto que al encontrarse presente al momento de la fiscalización puede aportar a su esclarecimiento. A continuación, el testigo previamente juramentado expuso, en lo esencial, lo siguiente:

*"En el momento de la fiscalización me encontraba en la tienda y las fiscalizadoras se acercaron al mesón y preguntaron el por qué de la vitrina y que sus productos no tenían los precios puestos. Personalmente expliqué que por políticas de la empresa las vitrinas están en constantes cambios y que por ello en ese momento en particular los precios no se encontraban puestos en los maniqués"; "Quiero dejar claro que las fiscalizadoras ingresaron directo desde revisar la vitrina hacia el mesón y en ningún momento se revisó las prendas al interior de la tienda, curiosamente la fiscalizadora señala en algún momento que la ropa interior tenía precio, cuando esta se mantiene en un mueble con llave". Ante consulta de la denunciada agregó "Existe un supervisor que va todas las semanas y realiza un chek list y verifica que todos los productos mantengan sus precios, esa es su labor fuera de ver la relación en el personal y la asistencia de sus funcionarios, al igual que el orden que se mantiene en la tienda".*

Comparece por la parte denunciada don **RODRIGO RULAS ROJAS**, individualizado en autos, siendo tachado por la parte contraria, por la causal establecida en el artículo 358, numeral 5 del Código de Procedimiento Civil, por tratarse de un trabajador de la parte que la presenta. Se otorga traslado, que la parte denunciada evacúa en los mismos términos y empleando los mismos argumentos indicados para el testigo Sr. Bahamondez, los que se entienden reproducidos. A continuación, el testigo previamente juramentado expuso, en lo esencial, lo siguiente:

*"Estaba en inicio de horario de trabajo en la tienda, ingresaron dos personas del Sernac, directo al mesón preguntando por qué los productos en vitrina no tenían precio y mi jefe, Rodrigo les respondió que estaban sin precio porque estábamos realizando cambio de*



JUZGADO DE POLICIA LOCAL  
DE HUECHURABA

*vitrina en ese momento me encontraba con la etiquetadora en las manos; luego le preguntaron a mi jefe por la dirección de la tienda y nos faltaba el número de local y comenzó a buscarlo, una de las fiscalizadoras de manera no muy cortés le preguntó a mi compañero si sabía dónde vivía y él le respondió que si, no fue muy grato para ser personas de Sernac, en ese momento la otra persona que la acompañaba calmó un poco la situación". Esa fiscalizadora me pidió un zapato preguntándome por el precio yo le indiqué que estábamos en plena apertura y que mi trabajo era etiquetar, por eso yo tenía la etiquetadora en la mano. Puedo señalar que no realizaron ninguna otra revisión a los productos de la tienda".*

Comparece por la parte denunciada don **GASPAR ANDRES VIGUE DIAZ**, individualizado en autos, siendo tachado por la parte contraria, por la causal establecida en el artículo 358, numeral 5 del Código de Procedimiento Civil, por tratarse de un trabajador de la parte que la presenta. Se otorga traslado, que la parte denunciada evacúa en los mismos términos y empleando los mismos argumentos indicados para el testigo Sr. Bahamondez, los que se entienden reproducidos. A continuación, el testigo previamente juramentado expuso, en lo esencial, lo siguiente:

*"Me enteré de este problema por el jefe de tienda, en el momento en que las fiscalizadoras se retiraron él me envió un correo y me señaló que había sido notificado por no contar con los precios en la vitrina, lo cual me pareció raro porque siempre tenemos los precios en la vitrina y ese día se estaba cambiando la ropa en los maniquís y por ello no estaban los precios porque estos cambiarían. Una semana antes de esta fiscalización yo vi que estaban los precios, porque lo primero que hago al fiscalizar es hacer un check list, por ello sé que estaban los precios. Al día siguiente me constituí en la tienda y los precios estaban puestos en las nuevas tenidas de ropa que tenían los maniquís".*

**PETICIONES:** No se formulan.

**TERCERO:** En cuanto a las tachas opuestas a los testigos de la parte denunciada, el tribunal no les dará lugar, puesto que de acuerdo a lo dispuesto en el art. 14 de la ley 18.287, se faculta a este sentenciador para apreciar la prueba en conformidad a la sana crítica y a las máximas de experiencia, por lo que, no corresponde aplicar reglas del procedimiento civil, en especial las contempladas en el Libro II de dicho Código, toda vez que estas están destinadas a ponderar la prueba legal o tasada.

**CUARTO:** Que del análisis de los antecedentes acompañados y las pruebas rendidas al efecto, en el caso de autos se encuentra acreditado lo siguiente: a) Que con fecha 29 de abril del año 2013, a las 11:45 horas, la fiscalizadora del **SERNAC** doña **HADA RIOS OLAVARRIA**, se constituyó en las dependencias de la denunciada, específicamente en



JUZGADO DE POLICIA LOCAL  
DE HUECHURABA

la tienda **FEROUCH**, ubicada en el Mall Plaza Norte N° 1737, local 1113, comuna de Huechuraba, constatando que en la vitrina del local antes individualizado los productos exhibidos se encontraban sin precio, y al interior de la tienda solo en la ropa interior estaba indicado; b) Que lo consignado por el **SERNAC** se acreditó con las pruebas que obran en el proceso de fojas 49 a 52 (fotografías de la vitrina) y conforme lo expresado por la Ministro de Fe del **SERNAC** doña **HADA RIOS OLAVARRIA**, en documento denominado "Acta de Ministro de Fe", que rola a fojas 19, 20 y 21 de autos; c) Que conforme lo expresado en las letras a) y b), la parte denunciada no ha logrado desvirtuar el hecho constatado por la inspectora del **SERNAC**, toda vez que, el "Acta de Diligencia", de fecha 2 de septiembre de 2013, levantada por el Notario Público don Mauricio Bertolino Rendic, la cual rola a fojas 40 de autos, sólo da fe de la existencia de precios en los productos exhibidos en vitrina en dicha oportunidad, estos es, habiendo transcurrido más de cuatro meses desde que la funcionaria constató la infracción.

**CUARTO:** En consecuencia, analizados los antecedentes de la causa conforme a las reglas de la sana crítica, y atendidas las consideraciones expuestas, se encuentra acreditado que **FEROUCH S.A.**, representada legalmente por don **ABRAHAM ALFONSO ALAMO YAGNAM**, infringió lo dispuesto en los artículos 3° letra b) y 30 inciso 3° de la ley N° 19.496.

Y visto las facultades que me otorgan las leyes 15.231, 18.287 y 19.496.

**RESUELVO:**

- **NO HA LUGAR** a las tachas opuestas por el **SERNAC** a los testigos de la parte denunciada, en virtud de lo reseñado en el considerando **TERCERO** de esta sentencia.

- **HA LUGAR** a la denuncia infraccional deducida a fojas 1 y siguientes, condénase a **FEROUCH S.A.**, representada legalmente por don **ABRAHAM ALFONSO ALAMO YAGNAM**, al pago de una multa de diez (10) Unidades Tributarias Mensuales, la que deberá pagar dentro del quinto día de notificada esta sentencia, bajo apercibimiento del artículo 23 de la Ley 18.287, a vía de sustitución y apremio, con costas.

Ejecutoriada que sea la presente sentencia, dese cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 58 bis de la Ley 19.496. Regístrese, notifíquese y archívense estos antecedentes en su oportunidad.

Dictada por el Juez Titular don **FERNANDO MESA-CAMPBELL CERUTI**; Autoriza don **EDUARDO NAVARRO DE LA PAZ**, Secretario Titular del Tribunal.

C.A. de Santiago

Santiago, veintisiete de enero de dos mil dieciséis.

A fs. 82 y 83: téngase presente.

**VISTOS:**

Se reproduce la sentencia en alzada.

**Y se tiene además presente:**

Que los testigos presentados no tienen la virtud de hacer variar lo resuelto, toda vez que no están contestes respecto a la visita efectuada por la fiscalizadora del Sernac, no desvirtuándose lo constatado en el acta inspectiva.

Que la infracción denunciada no reviste la entidad suficiente para aplicar una suma superior al mínimo.

Por estas consideraciones, **se confirma** la sentencia apelada de veintiséis de enero de dos mil quince, escrita a fs. 54 y siguientes, **con declaración** que se rebaja la multa impuesta a FEROUCH a Cinco Unidades Tributarias Mensuales.

Regístrese y devuélvase.

N°1554-2015.

Pronunciada por la *Segunda Sala* de la Corte de Apelaciones de Santiago, presidida por el Ministro señor Miguel Vázquez Plaza e integrada por el Ministro señor Alejandro Madrid Crohare y por la Ministra señora Marisol Rojas Moya.

Autorizado por el (la) ministro de fe de esta Corte de Apelaciones.

En Santiago, a veintisiete de enero de dos mil dieciséis, notifique en secretaría por el estado diario la resolución precedente.



JUZGADO DE POLICIA LOCAL  
DE HUECHURABA

**HUECHURABA**, cuatro de marzo de dos mil dieciséis.

Cúmplase.

Notifíquese.

**CAUSA ROL N° 464.720-8**

REGISTRO DE SENTENCIAS  
23 MAR. 2016  
REGION METROPOLITANA

HUECHURABA, 04.03.2016.

Por carta certificada expedida con esta fecha notifique la resolución que precede a  
JAVIER GODOY HARB – LUIS ESCOBAR GARCIA.

**CAUSA ROL N° 464.720-8**

000996

SEÑOR: JAVIER GODOY HARB.  
TEATINOS 333, PISO 2  
SANTIAGO.



FRANQUEO CONVENCION  
REG. EXENTA N° 118  
FECHA: 01.03.16  
VALOR: 10.000

2670





## ORDEN DE INGRESO

HUECHURABA

FOLIO: 1037407

<b>NOMBRE</b> CONFECCIONES FEROUCH LTDA.	<b>RUT</b> 86708800-8	<b>FECHA GIRO</b> 14/03/2016
<b>DIRECCION</b> AV. PERU 733		
<b>ROL</b> 1 464720/1		<b>VENC. PAGO</b> 21/03/2016
<b>TIPO DE TRIBUTO</b> OTRAS MULTAS JPL (CON EXCEPCIÓN TRA		
<b>OBSERVACIONES</b> Causa : 2013- -464720-1Infraccion : INFRACC ION LEY 19.496Fecha Infrac. : 01/01/1900Actuario: GU ILLERMINA GOMEZ		
<b>DENOMINACION</b>	<b>CUENTA</b>	<b>TOTAL</b>
OTRAS MULTAS JPL (CON EXCE	1150802001999	225.900
<div data-bbox="105 1407 657 1731" style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Válido únicamente con la Firma y Timbre del Cajero Municipal.</li> <li>2. La presente Orden de Ingreso Municipal, deberá exhibirse en un lugar visible para la fiscalización de los Señores Inspectores Municipales.</li> <li>3. Pagos fuera de plazo devengará el reajuste correspondiente y una multa de 1,5% por mes de atraso.</li> <li>4. Recuerde, el pago de su Patente Comercial vence el 31 de enero y 31 de julio de cada año o el próximo día hábil siguiente.</li> <li>5. Toda modificación de razón social, representante legal, socios fusión absorción, división, rut, transferencias y/o traslados, deben ser comunicados al Departamento de Patentes Comerciales.</li> <li>6. La construcción de obras de urbanización o de edificación de cualquier naturaleza, sean urbano o rurales, requerirán permiso de la Dirección de Obras Municipales, a petición del propietario, de conformidad a la Ordenanza General de Urbanismo y Construcciones.</li> </ol> </div>		
		<b>SUBTOTAL</b>
		225.900
		<b>REAJUSTE</b>
		0
		<b>MULTA</b>
		0
		<b>TOTAL</b>
		225.900

