

ORD.: 1868.-

ANT.: Causa Rol N° 1892 -V

MAT.: Remite copia de sentencia.

Punta Arenas, 15 de Julio del 2016.-

DE: SECRETARIO ABOGADO DEL PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL DE PUNTA ARENAS.

A: SR. DIRECTOR DEL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR XII REGION.

De conformidad a lo establecido en el articulo 58 bis., de la Ley N° 19.496, Ley de Protección al Consumidor, cumpro con remitir a Usted, copia autorizada de la Sentencia de 1ª instancia N° 2737 de fecha 24 de Junio del 2016, firme y ejecutoriada, en los autos Rol n° 1892-V-2016, caratulada " SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR c/ OPTICA GAFAS " por infraccion a la Ley n° 19.496, rolante de fojas 82, 83, 84 y 85, respectivamente, cuyas copias autorizadas se adjuntan.

Saluda Atentamente a Usted.,

**LEONARDO GARBARINO REYES
SECRETARIO ABOGADO.**



Distribución:

- Servicio Nacional del Consumidor.
- Archivo.



1892 - V

SENTENCIA N° 2734. En Punta Arenas, veinticuatro de junio de dos mil dieciséis.

VISTOS Y CONSIDERANDO:

PRIMERO: Que a fojas 23 comparece don Rodrigo Elgueta Imaray, en representación del Servicio Nacional del Consumidor Región de Magallanes y Antártica Chilena, ambos con domicilio en calle Lautaro Navarro N° 353, quien, atendido lo dispuesto por el artículo 58 letra g) de la ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, viene en interponer denuncia infraccional en contra del proveedor, Sociedad BPN y CIA. LTDA., cuyo nombre de fantasía corresponde a "Opticas Gafas", representada en mérito de lo dispuesto en el artículo 50 letra c) inciso tercero y 50 letra d), por don Rodrigo Bergel Roldan, ignora RUT, ambos domiciliados en calle Avenida Bulnes Km. 3.5 Norte Modulo Central Zona Franca Local N° 17 piso 1° de la ciudad de Punta Arenas, por incurrir en infracción a la ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

Funda la denuncia, señalando, que en el ejercicio de las facultades y la obligación que impone el inciso 1° del artículo 58 de la ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, en orden a velar por el cumplimiento de las disposiciones de la referida ley y normas que digan relación con el consumidor, como también difundir los derechos y deberes de los consumidores y realizar acciones de información y educación del consumidor, el Servicio Nacional del Consumidor, a través de la Dirección Regional de Magallanes y Antártica Chilena, y por medio de su ministro de fe, para estos efectos, doña Pamela Ramírez Jaramillo, con fecha 29 de diciembre de 2015 procedió a constituirse en las dependencias de la empresa denunciada, ubicada en calle Avenida Bulnes Km. 3.5 Norte Modulo Central Zona Franca Local N° 17 piso 1° de esta ciudad, con el objeto de constatar el cumplimiento de la normativa vigente, referida a la exhibición de precio.

Agrega que la ministro de fe se pudo constatar que al interior del local referido, la denunciada no tiene en sus vitrinas, a disposición del público, los precios de los productos en exhibición, para que cada consumidor los cotice directamente, tal como lo exige la normativa, lo que constituye una clara infracción a la ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

Frente a estas circunstancias el Servicio Nacional del Consumidor evaluó los antecedentes que resultaron de la diligencia determinando que, en mérito de los hechos y observaciones expuestas en el acta respectiva, y en relación a la situación referida, se concluyó que el proveedor incurrió en una clara y abierta infracción a la ley de Protección de los Derechos del Consumidor, por lo que en cumplimiento al mandato legal conferido en virtud de lo dispuesto en el artículo 58 de la referida ley, se procedió



a poner los antecedentes del caso en conocimiento del tribunal para su conocimiento y resolución.

En cuanto al derecho indica, que a la luz de la normativa legal vigente, la denunciada ha cometido infracción a los artículos 3º letra d); 23 inciso 1º y 30 de la Ley Nº 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, las cuales al efecto transcribe y explica.

Reitera que la denunciada ha incurrido en una infracción, al no permitir, entre otras, la libre elección de bienes o servicios, y el acceso a la información básica que debe disponer un proveedor en la oferta de bienes o servicios, por el hecho de no facilitar el acceso a los precios, a través de la exhibición de los precios. Lo anterior, menciona, implica vulneración al deber de información del precio de los productos que ofertan, además, consigna que la norma sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, contenidas en la ley que rige la materia, son una herramienta de trascendental importancia para la transparencia del mercado, elemento consustancial a una economía con las características de la que actualmente nos rige, y 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 denuncia.

En cuanto a la sanción, menciona que las normas infringidas por la denunciada se encuentran establecidas en el artículo 24 de la ley Nº 19.496, la cual dispone que toda infracción a lo dispuesto en esta ley será sancionada con multa de hasta 50 unidades tributarias mensuales si no tuvieren señalada una sanción diferente.

Finalmente hace presente que las normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, son de responsabilidad objetiva, lo que significa que no se requiere probar ni dolo ni culpa en la conducta del infractor para acreditar la respectiva infracción, sino que sólo basta el hecho constitutivo de ella, tal como ocurre en la especie.

Que la denunciante acompaña, en parte de prueba y bajo apercibimiento legal y para los fines legales pertinentes, los siguientes documentos: **uno**) Constancia de visita de ministro de fe del Sernac de fecha 29 de diciembre de 2015, rolante a fojas 1; **dos**) Acta de Ministro de Fe, rolante de fojas 2 y 3; **tres**) Anexo fotográfico de 5 imágenes de las circunstancias atestadas por la ministro de fe, rolante de fojas 4 a 9; **cuatro**) copia de Resolución Exenta Nº 016 de 2013 del Servicio Nacional del Consumidor y que establece cargos y empleos que invertirán el carácter de ministro de fe del Servicio Nacional del Consumidor, rolante a fojas 10; **cinco**) copia simple de Resolución Nº 262 de 10 de marzo de 2016, rolante a fojas 12; y **seis**) copia simple de Resolución Nº 0197 de fecha 18 de diciembre de 2013 de delegación de facultades en Directores Regionales, rolante a fojas 15.

SEGUNDO: Que a fojas 38 vuelta se tuvo por interpuesta denuncia.

TERCERO: Que a fojas 39 consta certificado del señor receptor del Tribunal que da cuenta de la notificación válida de la denuncia.



CUARTO: Que a fojas 64 tuvo lugar la audiencia de estilo decretada en la causa con la asistencia de ambas partes. La denunciante ratifica su denuncia y solicita se haga lugar ella con expresa condenación en costas.

QUINTO: Que la denunciada contesta por escrito la denuncia, la cual corre acompañada a fojas 41.

Indica que desconoce que la Sra. Miriam Cecilia Noviljan sea vendedora perteneciente a la denunciada. También desconoce que las vitrinas aludidas no cuenten con los precios de los productos en exhibición, negando, además, que los consumidores no puedan cotizar directamente.

Rechaza y niega incumplimiento al artículo 3º inciso primero letra a) y b), al artículo 23 al artículo 30 y al artículo 3 letra a) y b); todos de la Ley Nº 19.496.

Expresa que todos los productos de la tienda cuentan con un sistema de códigos, fácilmente identificables, reconocible y legible por cualquier persona, y que además cuentan con siete listas de precios completas en carpetas rojas, fácilmente identificables, sobre distintos mostradores y/o exhibidores a disposición de quien lo requiera, siendo las mismas listas que utiliza su personal para brindar información y son perfectamente entendibles por cualquiera que sepa leer.

Menciona que en ningún lugar de la denuncia se hace referencia a que se disponen de listas de precios a disposición del público, como asimismo de las muchas promociones ofrecidas, informadas en carteles de tamaño considerable y claramente visibles, en donde se detalla el precio y el producto. Además consigna que la denuncia no hace referencia a que se dispone de vitrinas de pie, distribuidas a lo largo y a lo ancho del establecimiento, con productos estacionales, donde se detallan sus precios en forma individual, sus promociones, como asimismo no se consigna que existe un televisor led de 42 pulgadas con imágenes y videos sobre el mundo de la óptica y en el cual se ofrecen no menos de cuatro promociones rotativas y precios de distintos productos.

Precisa que la sanción la considera injusta, arbitraria y excesiva, ya que no solo las acusaciones no se ajustan a la realidad, carecen de sustento legal y técnico, sino que además hacen aplicable la máxima sanción posible, siendo que jamás han tenido sanción previa alguna y que todas las acusaciones se basan en el mismo tipo de incumplimiento.

SEXTO: Que el tribunal recibe la causa prueba. La denunciante ratifica los documentos señalados en el primer otrosí de la denuncia de fojas 35. Además, y a modo de complemento, viene en acompañar set de 5 fotografías capturadas durante la visita de la ministro de fe, las cuales rolan a fojas 44 a 48.

SEPTIMO: Que la denunciante a fojas 65 rindió testimonial en la causa deponiendo en su favor doña Pamela Ramírez Jaramillo, C.I. Nº 12.311.549-K, de este domicilio, calle Lautaro Navarro Nº 353, quien reconoce su firma en la constancia de visita de fojas 1, y en el Acta de fojas 2, como asimismo reconoce y describe los hechos de que dan cuenta tales documentos.

Asimismo, reconoce su firma en el documento denominado Anexo Fotográfico, rolante de fojas 4 a 9, indicando que las fotos que se consignan fueron obtenidas el día y hora de la visita, y dan cuenta de los productos exhibidos en la vitrina frontal y lateral del local.

OCTAVO: Que la denunciada rindió testimonial en la causa, acompañando los siguientes documentos: uno) 9 fotografías digitales sobre los productos, promociones y captura de pantalla de Facebook, rolante de fojas 49 a 52; y dos) Tres órdenes de trabajo respecto de cómo se determina el procedimiento de venta, detalle técnico, datos de paciente y cotizaciones escritas, rolantes de fojas 53 a 63.

NOVENO: Que el inciso 1º del artículo 30 del citado cuerpo legal, expresamente señala: "Los proveedores deberán dar conocimiento al público de los precios de los bienes que expendan o de los servicios que ofrezcan, con excepción de los que por sus características deban regularse convencionalmente."

Por su parte, el inciso 2º del mismo artículo dispone: "El precio deberá indicarse de un modo claramente visible que permita al consumidor, de manera efectiva, el ejercicio de su derecho a elección, antes de formalizar o perfeccionar el acto de consumo."

DECIMO: Que el artículo 3º letra b) de la Ley Nº 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, señala que son derechos y deberes básicos del consumidor, 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 ellos.

DECIMO PRIMERO: Que del mérito de los antecedentes de la causa, apreciados conforme a las normas de la sana crítica, se encuentra acreditado que la denunciada infringió lo establecido en los artículos 3º letra b) y 30 de la Ley Nº 19.496. Lo anterior se traduce en el incumplimiento de la obligación de información veraz y oportuna a los consumidores vulnerándose lo establecido en el artículo 3º letra d) de la Ley Nº 19.496, toda vez, que no se indicaba en los productos exhibidos en vitrina el precio de los mismos.

Que conforme lo dispone el artículo 59 bis de la Ley Nº 19.496, la funcionaria del Sernac doña Pamela Ramírez Jaramillo detenta la calidad de ministro de fe conforme lo indica la Resolución Exenta Nº 016 de fecha 14 de enero de 2013, rolante de fojas 10, y en tal sentido los hechos que le corresponden constatar constituyen presunción legal de veracidad, para todos los efectos legales, la cual no ha sido desvirtuada por la prueba rendida por la denunciada.

De esta forma y no existiendo prueba que controvierta lo consignado por el ministro de fe, en las actas de fiscalización, se tendrán por probados los hechos constatados por el Sernac, y que dicen relación con no exhibir en las vitrinas los precios de los productos en venta.

neglig
consu

Tribun
19.49

dispu
30 d

estos
paga
cumpl
Dere
prec

de l
vía s

tota

lo e

Dic
Loc



Que la denunciante no aporta prueba en cuanto a establecer un actuar negligente de la denunciada, como tampoco el menoscabo sufrido por los consumidores a raíz de las infracciones constatadas.

DECIMO SEGUNDO: Que a fin de aplicar la multa señalada en la ley, el Tribunal ha tenido en cuenta lo dispuesto en el inciso final del artículo 24 de la Ley Nº 19.496.

DECIMO TERCERO: Por estas consideraciones y teniendo presente lo dispuesto en los artículos 1º, 7, 9 a 14 y 17 de la Ley Nº 18.287; artículos 3 letra b) y 30 de la Ley Nº 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

SE DECLARA:

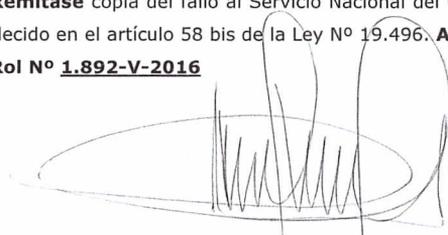
A) Que se condena al proveedor denunciado, Sociedad BPN y Cia. Ltda., para estos efectos representada por don Anes Fernando Martin, C. I. Nº 24.113.979-4, a pagar una multa de **2 (dos)** Unidades Tributarias Mensuales, a beneficio fiscal, por no cumplir con lo dispuesto en el artículo 30 de la Ley Nº 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores conforme lo señalado en el considerando noveno precedente.

B) Despáchese orden de reclusión nocturna en contra del representante legal de la empresa denunciada si no pagare la multa impuesta dentro del quinto día, por vía sustitución y apremio.

C) No ha lugar en condenar en costas a la denunciada, por no haber resultado totalmente vencida.

Remítase copia del fallo al Servicio Nacional del Consumidor en conformidad a lo establecido en el artículo 58 bis de la Ley Nº 19.496. **Archívese** en su oportunidad.

Rol Nº 1.892-V-2016



Dictada por don **Jaime Araneda González**, Juez Titular del Primer Juzgado de Policía Local de Punta Arenas. Autorizó don Leonardo Garbarino Reyes, Secretario Abogado.

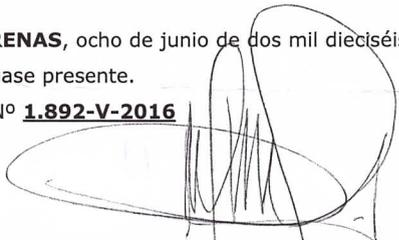




PUNTA ARENAS, ocho de junio de dos mil dieciséis.

Téngase presente.

Rol N° **1.892-V-2016**



Dirección Regional
Sernac Magallanes y
Antártica Chilena

RECIBIDO

N° Interno..... 735

Fecha Entrada..... 20 JUN. 2016

Hora.....

Proveyó **JAIME ARANEDA GONZALEZ**, Juez Titular del Primer Juzgado de
Policía Local de Punta Arenas.



CONFORME CON EL ORIGINAL
QUE SE HA TENIDO A LA VISTA

Pta. Arenas, 10 de Junio de 2016

SECRETARIO ABOGADO
1º JUZGADO DE POLICÍA LOCAL
PUNTA ARENAS

3011

Mein

Rodrigo Elgueta. J. - Bernac

Lautaro Romarros N° 353.

H. Arenas

ca: 1041

Paseo del 1850



COMPARAR CON EL ORIGINAL
SE HA TENIDO A LA VISTA
SE RECONOCIÓ
JUNTA AGENAS