REGISTRO DE SENTENCIAS
30 DIC. 2015
REGION DE LA ARAUCANIA

1er. JUZGADO DE POLICIA LOCAL
SECRETARIO
TEMUCO

Temuco, siete de noviembre de dos mil catorce.-

Vistos.-

A fojas 1 y siguientes corre denuncia infraccional deducida por don **EDGARDO MARCELO LOVERA RIQUELME**, abogado y director regional del Servicio Nacional del Consumidor en contra de la empresa **MEDINA Y BALLART S.A.** representada por **PATRICIO BALLART**, ambos domiciliados en Avenida Bernardo O'Higgins N° 0459 de la ciudad de Temuco.

A fojas 49 y siguientes, don **CLAUDIO ARTURO BRAVO LÓPEZ**, abogado, en representación de **MEDINA Y BALLART S.A.** contesta denuncia infraccional deducida en contra de su representada.

A fojas 88 corre comparendo de contestación, conciliación y prueba, con asistencia de la parte denunciante civil, representada por su apoderada, doña **CLAUDIA PAINEMAL ULLOA,** y de la parte denunciada civil, representada por sus apoderados don **MANQUEL LLANOS LAGOS** y doña **ELIZABETH ROSMARI CORTESI MUÑOZ.**

CONSIDERANDO:

1.- Que se ha iniciado causa rol 230.201 en virtud de denuncia infraccional deducida por don **EDGARDO MARCELO LOVERA RIQUELME**, abogado y Director Regional del Servicio Nacional del Consumidor en contra de la empresa **MEDINA Y BALLART S.A.** representada por **PATRICIO BALLART,** en virtud de los siguientes antecedentes: que en desempeño de sus funciones, el Servicio Nacional del Consumidor de la Araucanía a través de su Ministro de Fe, don Edgardo Marcelo Lovera Riquelme, el día 2 de julio de 2014 se constituyó en dependencias de la empresa Medina y Ballart S.A. ubicada en Av. Bernardo O'Higgins N° 0459 con el objeto de constatar el cumplimiento de la normativa consagrada en la ley 19.496. En el desempeño de la referida diligencia, el Ministro de Fe constató que: "Se procedió a verificar la exhibición de precios de diez vehículos exhibidos, constatando que nueve de ellos no exhibían sus precios al público". Que en efecto el Ministro de Fe constató que en dicho local los vehículos en venta se encuentran sin precio a la vista, requiriendo de la intervención de un vendedor para conocer los precios de los productos, por lo que el proveedor incurre en una clara infracción a la Ley de Protección al Consumidor, por lo que en cumplimiento al mandato legal conferido a dicho servicio público, en virtud de lo dispuesto en el artículo 58 g) de la antedicha ley, procede a poner los antecedentes del caso en conocimiento de Ss. En cuanto al derecho, la denunciada comete infracción a los artículos 3 b) y 30 de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores. De acuerdo a todo lo expuesto, este Servicio solicita que se condene a la denunciada, por cada una de las infracciones cometidas y aplicando respecto a cada una de aquellas, el máximo de las multas que a continuación se indican: 50 UTM por la infracción al artículo 3 letra b) y 50 UTM por la infracción al artículo 30. Por tanto, pide a Ss. se sirva por interpuesta denuncia infraccional en contra de Medina y Ballart S.A. representada por don Patricio Ballart, individualizados, por infringir la Ley 19.496 y condenando al infractor al máximo de las multas, con costas.

2.- A fojas 49 y siguientes don **CLAUDIO ARTURO BRAVO LÓPEZ**, abogado, en representación de **MEDINA Y BALLART S.A.** contesta denuncia infraccional deducida en contra de su representada, en virtud de los siguientes antecedentes: que esta empresa es concesionaria de la empresa importadora de los vehículos marca MAHINDRA, y como tal, dichos vehículos llegan en consignación, estableciéndose los precios por el importador, por lo que estos sufren una variación de acuerdo a la fluctuación del precio del dólar, y como [illegible] este año ello ha sido más notorio, la empresa importadora nos

JUZGADO DE POLICIA LOCAL SECRETARIO TEMUCO

del local a retirar los precios para al día siguiente colocar los nuevos, y además, en caso de que en ese intertanto llegue algún cliente, se le informa que el local está en labores administrativas, por lo cual no se está atendiendo al público. En el caso concreto denunciado, del día 2 de julio de 2014, efectivamente se habían informado cambios de precio en esa tarde por el importador, los cuales iban a ser enviados en la mañana del día 3 de julio por lo cual se le informó de esto al personal, por lo cual, una hora y media antes del cierre del local se dieron las instrucciones para el retiro de los precios. Fue en ese preciso momento en que entran dos personas que se identifican como fiscalizador y director del SERNAC, señalando que andaban en una labor educativa respecto a las normas sobre protección al consumidor. Dentro de ese diálogo consultan sobre el retiro de precios que estaba teniendo lugar, y se les dio la explicación. Luego preguntaron a qué hora cierra el local y se indicó que normalmente a las 19:00 horas, pero en estos casos se cierra media hora antes, a las 18:30 horas. Ante esto se les indica que mientras el local esté abierto, con posibilidad de atención al público se deben mantener los precios. Señala que no existe ninguna infracción por parte de su representante, ya que como se deduce de la letra b) del artículo 3° y del artículo 30° de la ley del Consumidor, lo importante es informar responsablemente al público de las características del bien ofrecido, su precio y sus condiciones.

Señala también que hay una violación por la denunciante al principio NON BIS IN IDEM, que establece como regla impedir que una persona sea sancionada o castigada dos veces por la misma infracción. Por todo lo expuesto ruega absolver a su representada por no haber incurrido en ninguna infracción.

3.- Que la parte denunciante rinde la siguiente prueba documental: a) a fojas 6, acta de Ministro de Fe, de fecha 2 de julio de 2014, suscrito y firmado por don Edgardo Marcelo Lovera Riquelme; **b)** de fojas 7 a fojas 9, referente a resolución Nº 0070, de fecha 19 de junio de 2014, mediante la cual se nombra a don Edgardo Marcelo Lovera Riquelme, como director Regional de la Región de la Araucanía de Sernac; **c)** de fojas 10 a 15, resolución Nº 0197, de fecha 18 de diciembre de 2013, referente a delega facultades que indica en los directores regionales del Servicio Nacional de Consumidor; **d)** de fojas 16 a 17, resolución Nº 016, de fecha 14 de enero de 2013, referente establece cargos y empleos que investirán el cargo de ministro de fe del Servicio Nacional del Consumidor; **e)** de fojas 55 a 63, dosier de 9 fotografías tomadas el día de la visita del ministro de fe del Servicio Nacional del Consumidor, fecha 2 de julio de 2014, las que dan cuenta que efectivamente los vehículos se encontraban sin exhibición de precios.

4.- Que la parte denunciada rinde la siguiente prueba documental: a) a fojas 64, correo electrónico de don Jaime Valenzuela Cortés, gerente venta marcas emergentes, a la red de concesionarios, de fecha 3 de julio de 2014; b) de fojas 65 a 66, secuencia de correos entre don José Miguel Hernández E., supervisor comercial Mahindra, y la red de concesionarios, fechada el 8 de julio de 2014; posteriormente la contestación, por parte de doña Karen Catrian, asistente comercial de Medina y Ballart S.A., con fecha 9 de junio de 2014, y posteriormente la contestación de José Miguel Hernández a doña Karen Catrian, en la cual se adjunta la lista de precios con fecha 9 de julio de 2014; **c)** de fojas 67 a 70, contrato de trabajo entre Medina y Ballart y don Luis Eduardo Cornejo Troncoso, de fecha 1 de enero de 2006, con sus respectivas cláusulas y anexos; **d)** de fojas 71 a 74, contrato de trabajo entre Medina y Ballart y don Chain Antonio Silva Pérez, de fecha 16 de noviembre de 2010, con sus respectivas cláusulas y anexos; **e)** de fojas 75 a 78, contrato de trabajo entre Medina y Ballart y doña Karen Loreto Catrian Catifun, de fecha

9.427.236-K, 48 años, casado, estudios universitarios incompletos, empleado público, domiciliado en Padre Las Casas, calle Río Corcovado Nº 220, quien previamente juramentado expone: que el día 2 de julio del presente, en atención a las visitas de constatación de ministros de fe planificadas para el mes, correspondía visitar al local Medina y Ballart, ubicado en Avenida Bernardo O`Higgins Nº 0459. Llegó al local en compañía del director regional cerca de las 17:00 horas. Se entrevistaron con el encargado de local, a quien se le dio a conocer el motivo de su visita. Acto seguido y en su compañía se procedió a verificar la sala de ventas, constatando el ministro de fe que de los 10 vehículos que la automotora mantenía para la venta del público, nueve de ellos no exhibían precio final a la vista del público, quedando consignado en el acta. Se le dejó copia de la constancia de la visita al encargado de local, se procedió a tomar las fotografías a algunos de los vehículos y se retiraron del local. Contrainterrogado el testigo para que diga si él o algún otro funcionario se entrevistó con el encargado del local, y de ser así, cuál fue la explicación que dio; responde que él y el ministro de fe se entrevistaron con el encargado del local don Luis Eduardo Cornejo Troncoso, quien luego de percatarse de que nueve de sus vehículos no contaban con precio a la vista del público no dio ninguna explicación coherente para la situación, solamente se excusó y lamentó la situación. Contrainterrogado para que diga si aparte de esa infracción pudo constatar otra; responde que ellos no constatan infracciones sino hechos, y aparte de indicarle que no mantenía precio a la vista del público en nueve vehículos de los diez que exhibía, se le hizo presente que tampoco estaba exhibiendo en cada una de los vehículos, la información relativa al etiquetado de eficiencia energética, situación que quedó consignada en otra acta, diferente puesto que no es motivo de esta denuncia. Contrainterrogado para que diga si el acta motivo de esta denuncia contiene un solo hecho; contesta que sí.

6.- Que la parte denunciada rinde prueba testimonial mediante declaración a fojas 92, de don **LUIS EDUARDO CORNEJO TRONCOSO**, C.N.I. Nº 13.730.372-8, 34 años, casado, estudios superiores incompletos, empleado, subgerente de Medina y Ballart, domiciliado en Temuco, calle Piedra Blanca Nº 962, quien previamente juramentado expone: que él es la persona encargada del mencionado local y que ese día 2 de julio, alrededor de las 17:00 horas, llegaron dos personas de Sernac, que querían conversar con él; que en ese momento se encontraba en una reunión, lo esperaron y le comentaron que estaban en una labor educativa; que le explicaron la ley en relación a los precios. Señala que les explicó que estaban en medio de un cambio de precios porque en los inicios del mes los importadores envían las listas de precios nuevas; que le informaron que venía el cambio de precios el día posterior y ellos le dijeron que no era relevante, porque estaban en una labor educativa; que estuvieron alrededor de treinta minutos conversando, luego le dejaron una notificación de visita y se fueron; que no era una multa ni nada, al contrario, siempre le explicaron las cosas que tenían que tener, de un modo ameno. Repreguntado el testigo para que diga cuál es el medio por el cual le comunican el cambio de precio de estos vehículos; contesta que por correo electrónico. Repreguntado para que diga si recuerda la fecha en que se le solicita cambio de precio; responde que fue el día posterior a la visita, 3 de julio. Repreguntado para que diga en qué día lo visitó el ministro de fe; responde que el 2 de julio. Repreguntado para que diga si el dos de julio, nueve de diez vehículos se encontraban sin su precio formulado o puesto a la vista del consumidor; responde que no recuerda la cantidad. Repreguntado para que diga si existían vehículos sin señalar precio, a la vista del [illegible] que estaban haciendo el

día que la emiten, pero normalmente hacen el cambio el día anterior, media hora antes del cierre, momento en que el Ministro fue a la tienda. Repreguntado para que diga el horario de atención al público desde que abre hasta que cierra; responde de 09:30 a 19:30 horas. **Seguidamente, a fojas 94**, depone doña **KAREN LORETO CATRIÁN CATRIFOL**, C.N.I. Nº 14.219.374-4, 33 años, soltera, estudios medios, asistente comercial de Medina y Ballart, domiciliada en Temuco, calle Curicó Nº 625, quien previamente juramentada expone: que el día 2 de julio de 2014 estaban trabajando cuando llegaron el inspector y el director del Sernac a revisar el estado de los vehículos; que salió su jefe, don Luis Cornejo, a recibirlos y les dijo que estaban haciendo una inspección informando que todos los vehículos tenían que ir con sus precios y el detalle de su eficiencia energética; que ella y los demás empleados estaban cambiando los precios; que había hablado con la persona encargada en Santiago y le dijo que durante la tarde o a primera hora le enviarían la lista de nuevos precios, que siempre a principio de mes hacen cambio de vitrina y de precios. Dice que les consultó si debía tener alguna otra especificación y ellos le dieron la información de lo que tenía que mostrarse; que le consultaron si eso iba a ser una infracción o algo, y ellos les dijeron que solamente era algo informativo, que tenían cumplir con la norma y que la próxima vez que pasara les cursarían una infracción, pero que por ahora sólo estaban informando. Señala que el precio efectivamente llegó al otro día, a las 08:00 de la mañana; que el local abre a las 09:30 horas, y ahí cambiaron la lista con los precios actuales del mes de agosto. Repreguntada la testigo para que diga mediante qué vía le comunican el cambio de precios; responde que vía correo electrónico. Repreguntada para que diga por qué razón estaban cambiando los precios el día anterior a la llegada de la lista de precios, que fue al día siguiente; responde que como el primer día no llegó la lista de precios, llamó a la persona encargada de la marca, preguntando cuándo se haría efectivo el cambio de precios, quienes le contestaron que estaban en proceso de cambios, y que se iba a enviar ese día en la tarde o a primera hora del otro día, por lo tanto tenían que hacer el proceso de cambio, y que por eso sacaron los precios y cambiaron la vitrina, lo que significó sacar y mover vehículos; repreguntada para que diga la hora en que se comenzó a efectuar el cambio de vitrina; responde que desde las 16:00 horas, que es la hora que llega de su colación. Contrainterrogada la testigo para que diga el horario de atención al público de la empresa Automotora Medina y Ballart; responde que de lunes a viernes de 09:30 horas a 19:30 horas, horario continuado.

7.- Que a fojas 96 corre audiencia de exhibición de documentos, la que se lleva a efecto con la asistencia de la parte denunciante representada por su abogada doña CLAUDIA PAINEMAL ULLOA y de la parte denunciada representada por su abogado don CLAUDIO BRAVO LÓPEZ, quien señala que no podrá exhibir el documento ordenado exhibir, esto es, acta de visita de ministro de fe, por cuanto no lo tiene en su poder, y además dicho documento, que es emitido o que tendría que haber sido emitido por la denunciante, no le fue entregado.

8.- Que de acuerdo al mérito de los antecedentes se encuentra establecido y no controvertido que el día 2 de julio de 2014, don EDGARDO MARCELO LOVERA RIQUELME, Director Regional del Servicio Nacional del Consumidor, en su calidad de Ministro de fe, se constituyó personalmente en el establecimiento comercial denunciado, constatando que nueve de los diez vehículos allí exhibidos, no se encontraban con sus precios publicados.

9.- Que el artículo 3, en su letra b), de la ley 19.496, indica que constituye un derecho básico de los consumidores: "El derecho a una información veraz y [illegible] servicios ofrecidos, su precio, condiciones de

JUZGADO DE POLICIA LOCAL SECRETARIO TEMUCO

sus características deban regularse convencionalmente. Se agrega en los incisos siguientes que:" 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", y que "cuando se exhiban los bienes en vitrinas, anaqueles o estanterías, se deberá indicar allí sus respectivos precios; que " el monto del precio deberá comprender el valor total del bien o servicio, incluidos los impuestos correspondientes.

10.- Que la denuncia, en los términos que se formulara, no ha sido controvertida, alegándose en defensa del proveedor que, los vehículos llegan en consignación, estableciéndose los precios por el importador, sufriendo variaciones de acuerdo a la fluctuación del precio del dólar, lo que este año ello habría sido más notorio. Así se explica que el cambio se produce entre el día que se informa el envío de la nueva lista de precios y el día en que efectivamente les llega dicha lista, hay un margen de aproximadamente doce horas. Que naturalmente tal defensa no resulta atendible, pues la obligación es clara y la condición de proveedor profesional del rubro, exige al establecimiento denunciado cumplir la norma tomando las providencias del caso, a fin de evitar fluctuaciones arbitrarias o inesperadas de precios, como podría ocurrir si, como se alega, puede existir lapso de 12 horas de incertidumbre en cuanto al valor de las unidades.

Debe considerarse que la norma persigue la seguridad en el consumo, que supone una información veraz y oportuna, la que se estima en estos casos sólo se cumple si ante la exhibición de un vehículo para su venta se muestra claramente su valor de venta. Así se desechará la defensa.

11.- Que de la manera indicada, la sentenciadora estima que la naturaleza de la infracción denunciada afecta el interés general de los consumidores, siendo legitimado para intentar la denuncia el Servicio Nacional del Consumidor, conforme lo permite el artículo 58 inciso primero de la Ley del ramo. De este modo, habiéndose acreditado la misma en autos, corresponde sancionar al proveedor objeto del denuncio.

12.- De acuerdo a lo señalado en el artículo 24 de la ley sobre Derechos del Consumidor *"Las infracciones a lo dispuesto en esta ley serán sancionadas con multa de hasta 50 unidades tributarias mensuales, si no tuvieran señalada una sanción diferente"* y en su inciso final establece los criterios para determinarla. Allí se señala que para la aplicación de la multas señaladas, el tribunal tendrá especialmente en cuenta la cuantía de lo disputado, el grado de negligencia en que haya incurrido el infractor, la gravedad del daño causado, el riesgo a que quedó expuesta la víctima o la comunidad y la situación económica del infractor.-

Se estima que en el caso sublite, el parámetro resulta plenamente atinente en lo que atañe a la negligencia o descuido del proveedor, como al desprecio por la normativa infringida, pues importa la vulneración a un derecho tan básico, como la información transparente y supone una práctica que infunde incerteza y ahonda la desinformación. Sin perjuicio, no se accederá a aplicar el máximo de la sanción contemplada en la ley que solicita la denunciante, desde que el mismo parámetro referido permite inferir que el consumidor al que se dirige la oferta de un vehículo es un consumidor informado, y el acceso al precio no se encuentra sólo determinado por la exhibición del mismo en las vitrinas del proveedor automotriz, con lo que mitiga el daño; a diferencia de lo que ocurre con otros bienes del mercado y otro tipo de consumidores.

13.- Los restantes antecedentes de autos, en nada alteran las conclusiones precedentes, sin perjuicio de haberse considerado la testimonial rendida por ambas partes, como la documental aportada al proceso, descrita en los motivos 3, 4, 5 y 6, donde cada una afianza su alegación respectiva. Sin

Y VISTOS, además, lo establecido en los artículos 3, 30, 24, 58 y demás pertinentes de la ley 19.496; y artículos 1, 3, 7 y demás pertinentes de la ley 18.287, **SE DECLARA:**

QUE HA LUGAR a la denuncia infraccional deducida en contra del proveedor **MEDINA Y BALLART S.A.** como autor de infracción a la ley 19.496, al pago de una multa de **15 Unidades Tributarias Mensuales**, con costas.

Anótese, notifíquese y archívese en su oportunidad.
Rol 230.201.-

Dictó doña RADY VENEGAS POBLETE, Juez Titular del Primer Juzgado de Policía Local de Temuco. Autoriza SANDRA RUIZ HERNÁNDEZ, Secretaria Subrogante.-

JUZGADO DE POLICIA LOCAL
SECRETARIO
TEMUCO

110.-

Temuco, cinco de mayo de dos mil quince.-

A lo principal: certifíquese por la señora secretaria lo que corresponda. **Al primer, al segundo y al tercer otrosí:** estése a lo resuelto.

Rol 230.201-J

1° JUZGADO DE POLICIA LOCAL SECRETARIO TEMUCO

Dictó RADY VENEGAS POBLETE, Juez Titular del Primer Juzgado de Policía Local de Temuco. Autoriza ROMINA MARTINEZ VIVALLOS, Secretaria Titular.

xvf

CERTIFICO: Que la sentencia que rola desde fojas 99 a fojas 104 se encuentra firme y ejecutoriada.

Temuco, cinco de mayo de dos mil quince.-

ROMINA MARTINEZ VIVALLOS
SECRETARIA TITULAR

CERTIFICO: Que las copias que anteceden son fiel a su original.

Temuco, treinta de diciembre de dos mil quince.-

JUZGADO DE POLICIA LOCAL SECRETARIO

SOLEDAD NEIRA RUIZ
SECRETARIA (S)

REGISTRO DE SENTENCIAS
30 DIC. 2015
REGION DE LA ARAUCANIA