

C.A. de Temuco

Temuco, cuatro de agosto de dos mil dieciséis.

A fojas 78: Téngase presente.

VISTO:

Atendido el mérito de autos, **SE CONFIRMA** la sentencia de fecha veintisiete de marzo de dos mil quince, escrita a fojas 46 y siguientes, **CON DECLARACIÓN** de que se rebaja el monto de la multa impuesta a la denunciada a diez Unidades Tributarias Mensuales.

Regístrese y devuélvase.

Rol N° Policía Local-205-2015 (pvb).

**ANER ISMAEL
PADILLA BUZADA
MINISTRO**

**MARIA TATIANA
ROMAN BELTRAMIN
FISCAL**

**JOSE
MARTINEZ RIOS
ABOGADO INTEGRANTE**

**SONIA
PASTOR ABARCA
SECRETARIA(S)**



Señal de forma

J² JPL Temuco

230.197-J

46-

Temuco, veintisiete de marzo de dos mil quince.-

A fojas 13 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 **AUTOMOTORA GOMÁ LTDA.** representada por don **ENRIQUE EDUARDO GOMÁ MARTÍNEZ**, ambos domiciliados en Temuco, Avenida Pablo Neruda N° 02461.

A fojas 27 y 28 don **MIGUEL ÁNGEL GONZÁLEZ GARCÍA**, abogado, contesta denuncia deducida en contra de su representada **AUTOMOTORA GOMÁ LTDA.**

A fojas 37 y siguientes corre comparendo de contestación, conciliación y prueba, con la asistencia de la parte denunciante representada por su apoderada doña **CLAUDIA PAINEMAL ULLOA** y de la parte denunciada representado por su apoderado don **MIGUEL ÁNGEL GONZÁLEZ GARCÍA**.

A fojas 45 encontrándose la causa en estado, se trajeron los autos para dictar sentencia.

CONSIDERANDO.-

1.- Que se ha iniciado causa rol 230.197 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 **AUTOMOTORA GOMÁ LTDA.** representada por don **ENRIQUE EDUARDO GOMÁ MARTÍNEZ**, 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 **AUTOMOTORA GOMÁ LTDA.** domiciliada en Temuco, calle Pablo Neruda N° 02461 con el objeto de constatar el cumplimiento de la normativa consagrada en la ley 19.496. Que en el desempeño de la referida diligencia, el Ministro de Fe constató que: "Se procedió a verificar la exhibición de precio de todos los vehículos exhibidos, constatando que cuatro de ellos no exhibían sus precios al público". Que en efecto el Ministro de Fe constató que dicho local denunciado no cuenta con precios de los vehículos que exhibe, requiriendo la intervención de un vendedor para conocer los precios de los productos. En cuanto al derecho señala que la denunciada ha cometido infracción a los artículos 3b) y 30 de la ley 19.496, los que reproduce, **por lo que solicita se condene al infractor por cada una de las infracciones cometidas, aplicando respecto de cada una de ellas el máximo de las multas.**

2.- Que a fojas 27 y 28 don **MIGUEL ÁNGEL GONZÁLEZ GARCÍA**, abogado, en representación de **AUTOMOTORA GOMÁ LTDA.**, contesta denuncia infraccional, en virtud de los siguientes antecedentes: en cuanto a la fiscalización señala que ni el ministro de fe, ni el grupo que lo acompañaba

jamás reparó que si bien 16 vehículos tenían exhibido el precio en el parabrisas y otros cuatro no lo tenían en aquel momento, todos los vehículos tienen los precios en exhibición en el salón de ventas, en sendos afiches y folletos a la vista del público. Señala que el hecho de que cuatro vehículos no tuvieran el precio exhibido en su parabrisas se debió a que eran vehículos de prueba para los clientes y por tanto deben tener la visión despejada en su parabrisas; que al Ministro de Fe no se le hicieron ver dichas circunstancias porque no exigió explicación por la situación de esos 4 vehículos. Señala además, que la denunciada contraviene el principio NON BIS IN IDEM, que prohíbe la doble punición a partir de un mismo hecho. Solicita rechazar la denuncia en todas sus partes y en subsidio rebajar prudencialmente el monto de la multas.

3.- Que la parte denunciante rinde la siguiente prueba documental: a) a fojas 1, acta de Ministro de Fe, de fecha 2 de julio del año 2014, suscrita por don Edgardo Marcelo Lovera Riquelme, la que da cuenta de la infracción de no exhibición de precios, la que en su pinto dos señala que revisados 20 vehículos exhibidos, cuatro de ellos no se encuentran con su precio exhibido; b) resolución N° 0070, de fecha 16 de junio de 2014, referente nombra a don Edgardo Marcelo Lovera Riquelme como director regional de La Araucanía del Servicio Nacional del Consumidor, contenida a fojas 2, 3 y 4; c) resolución N° 197, de fecha 18 de diciembre de 2013, referente delega facultades que indica en los o las directores regionales del Sernac, contenida a fojas 5 a 10; d) documento contenido a fojas 11 y 12, resolución exenta N° 016, de fecha 14 de enero de 2013, referente a cargos y empleos que investirán el carácter de ministro de fe del Sernac; e) a fojas 29 y siguientes, dossier de 8 fotografías, tomadas con fecha 2 de julio de 2014, de los vehículos exhibidos en el establecimiento denunciado.

4.- Que la parte denunciada no rinde prueba documental.

5.- Que la parte denunciada rinde prueba testimonial mediante la declaración a fojas 37 y 37 de don **JORGE OCTAVIO GIL LAGOS**, C.N.I. N° 9.427.236-K, 48 años, casado, estudios universitarios incompletos, empleado público, domiciliado en Padre Las Casas, calle Río Corcovado N° 220, quien previamente juramentado expone: que el día 2 de julio del presente año y de acuerdo a la planificación de las salidas de ministro de fe para el mes, correspondió visitar a automotora Gomá, ubicada en Avenida Pablo Neruda N° 02461; que se constituyeron en compañía de director Regional, quien en esa oportunidad actuaba como ministro de fe; que siendo las 16:00 horas se entrevistaron con el encargado del local, señor de apellido Gomá, a quien se le explicó en extenso, el motivo y objeto de la visita, acto seguido y en compañía de un funcionario designado por él, de la automotora, procedieron a verificar la existencia de precios a la vista del público, de los vehículos que mantenía para la venta, constatando que en cuatro de las 20 unidades revisadas no existía precio a la vista del público; que posteriormente se levantó la constancia de

visita y se le dejó copia al encargado del local. Señala que no recuerda que se le haya consultado en la visita por qué no tenían los precios. Contrainterrogado el testigo para que diga si el motivo de la visita radicaba en la revisión de la ficha energética de los vehículos, señala que las visitas o salidas de ministro de fe pueden y deben en algunos casos, tener muchos motivos, entre ellos, efectivamente en las automotoras visitadas el día 2 de julio, el objetivo era verificar la existencia de precios a la vista del público, y paralelamente la exhibición de la información obligatoria respecto del etiquetado de deficiencia energética, por tal motivo, se confeccionan dos actas que dan cuenta de ambas situaciones en forma separada. Una de ellas objeto de esta denuncia y audiencia; contrainterrogado para que diga a juicio del fiscalizador, dónde debía estar el precio, señala que los funcionarios del Servicio Nacional del Consumidor no tienen la calidad de fiscalizadores, luego señala que la norma consigna precio a la vista del público en el lugar de venta donde está ubicado el producto, entiéndase sobre el producto o en un cartel aledaño o cercano a él, hechos que constató el Director Regional, quien actuaba en su calidad de Ministro de Fe. Contrainterrogado el testigo para que diga si se acuerda de los vehículos que no tenían el precio, los modelos, la marca, señala que no los recuerda, razón por la cual se toman registros gráficos, es decir fotografías, las que fueron acompañadas al Tribunal como medios de prueba, exhibidas las fotografías señala que efectivamente, son todos los que están acompañados en las fotografías. Contrainterrogado en relación a la fotografía enumerada 4), para que diga si corresponde a un vehículo que se encontraba en el domicilio de automotora Gomá, señala que no corresponde, sino que debido a un involuntario error fue incluida dentro del set de fotografías como medio de prueba en esta causa, puesto que fueron 6 Automotoras visitadas aquel día y en todas se realizaron registros gráficos.

5.- Que la parte denunciada rinde la siguiente prueba testimonial a fojas 39, mediante la declaración de don CHRISTIAN MAURICIO VALENZUELA MARDONES, C.N.I. N° 16.997.227-3, 25 años, soltero, estudios medios, estudiante y ejecutivo encargado de ventas en Gomá, domiciliado en Temuco, calle Callejón Carmine N° 025, quien previamente juramentado expone: que el día 2 de julio de 2014, a eso de las 16:00 horas aproximadamente, llegaron dos personas a las que no atendió, pero si visualizó porque estaban en la sala de ventas; que ellos parecían clientes normales, vitrineaban y miraban los vehículos; que luego de eso se acercó su colega y les consultó si necesitaban ser asesorados, le dijeron que no y siguieron vitrineando; que luego ellos siempre hacían alarde de consultar por la ficha energética que tienen que tener los vehículos pegados en el parabrisas, la que todos los vehículos tenían en ese momento, junto con el precio, y particularmente fueron al lado posterior de la automotora, donde está la puerta de acceso, que es la puerta donde entran los vehículos, ahí se

encontraban un par de vehículos que usan para prueba; que como los vehículos se utilizan para que el usuario lo utilice para prueba de manejo; que el mismo usuario saca la gota que se le llama, que es lo que tiene el espejo, eso va puesto en el espejo retrovisor o en el parabrisas; que queda siempre en el vehículo, pero en ese momento se sacó porque tenía que hacerse una prueba de manejo; que luego el vehículo ingresa nuevamente y se continúa el proceso de venta con el cliente, dejando el vehículo dentro del local, ahí es donde se le informa al cliente el valor y como puede llevarse el vehículo. Señala que estas personas consultaron luego por el jefe de ventas, hicieron alarde de que unos vehículos no tenían el precio puesto, ahí fue donde se les informó que los precios están siempre a disposición del cliente, en listas de precios, en folletos, en revistas, siempre al alcance de cualquier cliente, y de parte de la automotora y de sus trabajadores en los años en el rubro jamás existió una protección o tratar de ocultar la información del precio, ya que todos viven de eso. Contrainterrogado acerca de los protocolos para sacar un vehículo que se encuentra al interior de automotora Gomá, el testigo señala - que el protocolo es que el cliente se dirige al vendedor, el cual le muestra los modelos en particular que el cliente cotiza, si es el único modelo existente estando en las dependencias, al interior del local, se comunica a la jefatura que se efectuará una prueba de manejo con el cliente, procediendo a abrir la puerta posterior del local, corriendo los vehículos, permitiendo la libre salida del que está adelante. Contrainterrogado el testigo si el día de la visita **existían** usuarios, clientes o consumidores, solicitando la prueba de los vehículos ahí exhibidos, señala que efectivamente ya se había realizado la prueba de manejo, se estaba procediendo a entrar los vehículos. Contrainterrogado el testigo la razón o motivo si ya se habían realizado las pruebas de manejo respectivas de los vehículos señalados en las fotografías 2 y 3, por qué no se procedió a reintegrar inmediatamente en dichos vehículos el precio o cartel de precio, también llamado la gota, en los respectivos vehículos, señala que lamentablemente no se procedió a la postura de la gota ya que seguían en la actividad de reingresar los vehículos al local, con la ayuda de unos colegas. Seguidamente, a fojas 40 depone don **JORGE HERNÁN CASTILLO ORTIZ**, C.N.I. Nº 6.203.460-2, 65 años, casado, estudios universitarios, vendedor, domiciliado en Temuco, calle Claro Solar Nº 492, departamento 1104, quien previamente juramentado expone que es vendedor en Gomá; que ellos se preocupan fundamentalmente de tener los precios en el auto porque es un argumento importante de venta; que la persona que llega a comprar un vehículo, una de las cosas que se trata de informar más rápidamente es el precio, esos precios están en los autos, en las listas de precios o les preguntan directamente a ellos; que tiene entendido que dijeron que unos vehículos no tenían los precios en cada uno de los modelos; señala que sí estaban; que puede ser que no los hayan visto o que hayan estado en el

asiento, lo que pasa es que esos autos los prueban con el cliente, y se manejan; que sacan los precios del parabrisas porque molesta la visión, es muy posible que cuando dejaron de usarlo no lo pusieran en el parabrisas, pero los precios estaban.

Contrainterrogado el testigo, para que diga si en el dossier de fotografías, específicamente la 2 y la 3, puede observar precios en los vehículos, señala que no los ve. Contrainterrogado el testigo para que diga si los vehículos exhibidos en las fotografías dos y tres, son vehículos de prueba y en caso afirmativo, si en ese momento se encontraban en el acto de la prueba, señala que todos los vehículos que están en el local son para probarlos, no hay vehículos específicos; que no puede decir si se encontraban en el acto de la prueba, pero si no estaban con el precio es porque fueron usados para una prueba.

6.- Que a fojas 43 corre audiencia de exhibición de documentos con la asistencia de ambas partes, en que la parte denunciante exhibe talonario de constancia de visita de ministro de fe y la parte denunciada exhibe y acompaña la misma copia entregada en la automotora el día de la visita, por el ministro de fe.

7.- 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 cuatro de los vehículos exhibidos no se encontraban con sus precios publicados.

8.- 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 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;

Por su parte, el artículo 30 de la misma Ley señala que: "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. 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.

9.- Que la denuncia, en los términos que se formulara, ha sido acreditada en sus supuestos, constitutivos de la infracción al artículo 30 de la ley 19.496, el que naturalmente supone una vulneración a los derechos del consumidor

consagrados en el artículo 3, letra b), pero no por ello, puede estimarse como una infracción distinta, por lo que se acogerá la defensa en esta parte, considerándose que en la especie se ha incurrido en una sola infracción. No se acogerá, en cambio, la alegación de que los cuatro vehículos inspeccionados por el Sernac que no exhibían los precios, estaban siendo usados para prueba de manejo por clientes. 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 estas falencias inexcusables.

Debe considerarse que la normativa vulnerada 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 precio.

10.- 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 denuncia.

11.- 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.

12.- Los restantes antecedentes de autos, en nada alteran las conclusiones precedentes, debiendo considerarse que la testimonial del proveedor

querellado no puede estimarse como una prueba pertinente, desde que emana de los propios empleados de la empresa, que en definitiva son los llamados a cumplir con la normativa si son debidamente instruidos por la gerencia. Cualquier excusa de parte de este personal del proveedor en el sentido que han declarado, a fojas 39 y siguientes resulta estéril ante el perentorio tenor de la disposición infringida.

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 **AUTOMOTORA GOMÁ LTDA.** 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 230.197.-

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