



**SANTIAGO**, dieciséis de noviembre de dos mil quince.

**VISTOS Y TENIENDO PRESENTE:**

1º) Que en lo principal de fojas 291 la parte denunciada de Falabella Retail S. A. pide al Tribunal ordenar la acumulación de los procesos roles 16050-2015 del Tercer Juzgado de Policía Local de Santiago y 37.254-2015 del Tercer Juzgado de Policía Local de Providencia a esta causa ventilada con el Rol 16.049-2015.

2º) Que respecto de la causa Rol N°16.050-2015-MRR se dan los presupuestos y condiciones explicitados en la resolución de fojas 258 que acogió la solicitud de acumular a esta causa el proceso rol N° 16.051-2015, cuestión que no ocurre con la causa iniciada ante el 3er. Juzgado de Policía Local de Providencia, por tratarse de hechos respecto de los cuales este Tribunal es relativamente incompetente.

**SE RESUELVE:** se acoge parcialmente la petición contenida en lo principal de fojas 291, ordenándose la acumulación del proceso Rol N°16.050-2015-MRR a este Rol N°16.049-2015-PCM, desechándose la acumulación solicitada respecto de la causa 37.254-5-2015 del Tercer Juzgado de Policía Local de Providencia.

**NOTIFÍQUESE.**

**DECTADA POR DON HÉCTOR JEREZ MIRANDA, JUEZ TITULAR DEL  
TERCER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE SANTIAGO.**

**AUTORIZA DON DANIEL LEIGHTON PALMA, SECRETARIO ABOGADO.**

**SANTIAGO**, veintidós de agosto de dos mil dieciséis.

**VISTOS:**

**1)** Que, a lo principal de fojas 14 y siguientes, del proceso rol N° 16049-PCM/15 de este 3er. Juzgado de Policía Local de Santiago, y con fecha 13 de julio de 2015, don JUAN CARLOS LUENGO PÉREZ, Abogado, Director Regional Metropolitano de Santiago del SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR (SERNAC), actuando en su representación, ambos domiciliados en Teatinos N° 333, piso 2, comuna de Santiago, interpuso denuncia infraccional en contra de FALABELLA RETAIL S.A, cuyo nombre de fantasía corresponde a "Falabella Electrónica y Deco Hogar", representado legalmente por don Juan Luis Mingo Salazar, ignora profesión u oficio, ambos domiciliados en calle Manuel Rodríguez Norte N° 730, comuna de Santiago, por contravenir lo dispuesto en los artículos N°s 3 letras a) y b), 23 y 30 de la Ley N° 19.496, según los antecedentes que se exponen a continuación.

Señala que, el día 24 de junio del año 2015, dos funcionarios del SERNAC que revisten la calidad de Ministros de Fe, en conformidad con lo establecido por el artículo N° 59 de la Ley sobre Protección de los Derechos de los consumidores concurren a las dependencias de la denunciada ubicadas en calle Ahumada N° 165, levantando un acta sobre su inspección, en la cual se aprecian las siguientes conclusiones: a) Que los productos exhibidos en las vitrinas consistían en artículos de Tecnología, Línea Blanca, dormitorio y Decohogar; b) Que la vitrina Noriente de Electrónica, el 100% de los productos exhibidos contaban con precios y c) Que la vitrina Suroriente de Deco Hogar, el 11,2% de los productos exhibidos contaban con precios.

**2)** Que a fojas 84 se llevó a efecto la audiencia de contestación, conciliación y prueba con la presencia de ambas partes. No se produjo conciliación. La parte denunciante ratifica su denuncia y la parte denunciada interpone excepciones, al tenor de su minuta agregada a fojas 73 y siguientes, por lo que se suspendió la audiencia de estilo.

**3)** Que, además, a lo principal de fojas 110 y siguientes, del proceso rol N° 16051-PCM/15, presentada ante este Tribunal, y con fecha 13 de julio de 2015, don JUAN CARLOS LUENGO PÉREZ, Abogado, Director

Regional Metropolitano de Santiago del SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR (SERNAC), actuando en su representación, ambos domiciliados en Rosas N° 1665, comuna de Santiago, interpuso denuncia infraccional en contra de FALABELLA RETAIL S.A, cuyo nombre de fantasía corresponde a "Falabella Electrónica y Deco Hogar", representado legalmente por don Juan Luis Mingo Salazar, ignora profesión u oficio, ambos domiciliados en calle Manuel Rodríguez Norte N° 730, comuna de Santiago, por contravenir lo dispuesto en los artículos N°s 3 letras a) y b), 23 y 30 de la Ley N° 19.496, según los antecedentes que se exponen a continuación.

Señala que el día 24 de junio de 2015, dos funcionarios del SERNAC que revisten la calidad de Ministros de Fe, en conformidad con lo establecido por el artículo N° 59 de la Ley sobre Protección de los Derechos de los consumidores concurren a las dependencias de la denunciada ubicadas en calle Ahumada N° 242, levantando un acta sobre su inspección, en la cual se aprecian las siguientes conclusiones: a) Que en la vitrina Surponiente de Vestuario y calzado de hombre, que presenta un total de 22 productos, 19 de ellos no cumplían con la norma, por lo que de esta manera sólo un 13,6% de los productos exhibidos contaban con precio; b) Que la vitrina Poniente y Norponiente de Maletas, Vestuarios y Calzado de hombres, que presenta un total de 62 productos, 54 de ellos no cumplían con la norma, por lo que de esta manera sólo el 12, 1% de los productos ofrecidos contaban con precio y c) Que en esa misma vitrina se verificó que de 4 maletas exhibidas ninguna contaba con el precio.

**4)** Que, a fojas 149 se llevó a efecto la audiencia de contestación, conciliación y prueba con la presencia de ambas partes. No se produjo conciliación. La parte denunciante ratifica la denuncia y la denunciada interpone excepciones, al tenor de su minuta agregada a fojas 228 y siguientes, por lo que la audiencia de estilo se suspendió.

**5)** Que, asimismo, a lo principal de fojas 320 y siguientes, del proceso rol N° 16050-MRR/15 de este mismo Juzgado, y con fecha 13 de julio de 2015, don JUAN CARLOS LUENGO PÉREZ, Abogado, Director Regional Metropolitano del SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

(SERNAC), actuando en su representación, ambos domiciliados en Teatinos N° 333, piso 2, comuna de Santiago, volvió a presentar otra denuncia en contra de FALABELLA RETAIL, representada legalmente por don José Luis Mingo Salazar, ignora profesión u oficio, ambos domiciliados en calle Manuel Rodríguez N° 730, comuna de Santiago, por haberse infringido los mismos artículos citados previamente de la Ley N° 19.496, según los siguientes antecedentes.

Indica que el día 24 de junio de 2015, dos funcionarios del SERNAC que revisten la calidad de Ministros de Fe, en conformidad con lo establecido por el artículo N° 59 de la Ley sobre Protección de los Derechos de los consumidores concurren a las dependencias de la denunciada ubicadas en calle Ahumada N° 25, levantando un acta sobre su inspección, en la cual se aprecian las siguientes conclusiones: a) Que de los productos exhibidos en 4 vitrinas consistían en Vestuario Femenino y b) Que del total de 39 productos exhibidos en las vitrinas, 38 no contaban con sus respectivos precios.

**6)** Que, a fojas 405, se llevó a efecto la audiencia de conciliación, contestación y prueba con la presencia de ambas partes. La parte denunciada ratifica su acción y la denunciada interpone excepciones, al tenor de su minuta agregada a fojas 388 y siguientes, por lo que la audiencia se suspende.

**7)** Que, estas 4 (cuatro) denuncias infraccionales fueron deducidas por el SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR (SERNAC), como ya se dijo, en contra de FALABELLA RETAIL S.A, en atención al ejercicio de las facultades y obligaciones que le impone el artículo N° 58 letra g) de la Ley N° 19496, el cual textualmente señala lo siguiente:

"Artículo 58.- El Servicio Nacional del Consumidor deberá 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. [...] g) Velar por el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias relacionadas con la protección de los derechos de los consumidores y hacerse parte en aquellas causas que comprometan los intereses generales de los consumidores.

La facultad de velar por el cumplimiento de las normas establecidas en leyes especiales que digan relación con el consumidor, incluye la atribución del Servicio Nacional del Consumidor de denunciar los posibles incumplimientos ante los organismos o instancias jurisdiccionales respectivos y de hacerse parte en las causas en que estén afectados los intereses generales de los consumidores, según los procedimientos que fijan las normas generales o los que se señalen en esas leyes especiales.”

**8)** Que a fojas 261, el Tribunal acogió la excepción sobre acumulación de autos, por lo que se agrupó la causa Rol N°16.051-PCM/2015 a este proceso.

**9)** Que, a fojas 418, el Tribunal acogió la excepción sobre acumulación de autos, ordenándose la reunión de la causa Rol N°16.050-2015-MRR al presente proceso.

**10)** Que, atendida las resoluciones anteriores, a fojas 431 se llevó a efecto la continuación de la audiencia de estilo con la presencia de ambas partes. La parte denunciada contesta, al tenor de su minuta agregada a fojas 422 y siguientes, la que refiere en síntesis que Falabella Retail cumplen con los requisitos legales de mostrar todos los productos ofrecidos, tanto en sus tiendas como en la página web [www.falabella.com](http://www.falabella.com). Agrega que todos los productos se encuentran etiquetados por lo que la infracción denunciada sería meramente formal, ya que no existe una amenaza a las normas sobre protección al consumidor, debido a que los clientes de Falabella Retail no sólo tienen acceso de modo previo al precio total del producto, sino que también pueden usarlo y probarlo antes de decidir si lo compran o no, por lo que toda la información del producto está en conocimiento de los consumidores.

Indica que Falabella Retail entrega a sus clientes un trato privilegiado al implementar una “política de satisfacción garantizada”, al permitir el cambio del producto sin expresión de causa.

Por otro lado, explica que de los antecedentes aportados por el denunciante, no se visualiza que al menos un consumidor haya sufrido algún tipo de perjuicio derivado de la supuesta denuncia, por lo que al no existir una molestia que haga procedente la pretensión del denunciante, se hace necesario el rechazo de la misma.

**11)** Que, en la misma audiencia, la parte denunciante rindió prueba testimonial.

La testigo, doña María Padrino Castañeda, funcionario pública, domiciliada en calle Teatino N°50, comuna de Santiago, quien debidamente juramentada, expone al Tribunal que en su calidad de ministro de fe junto a otros dos ministros, realizaron una visita al local de Falabella, ubicado en calle Ahumada esquina Alameda, en el mes de junio del 2015, donde constataron que en las vitrinas no se exhibían los precios de los productos de vestuario femenino, en virtud de lo cual junto con constatar ese hecho, procedieron a fotografiar dicho lugar en que se daba cuenta de la infracción.

Repreguntada la testigo, responde que reconoce el documento que rola a fojas 311 y 319 con su firma.

El testigo, don Nelson Bernardo Lafuente Lobos, funcionario público, domiciliado en calle Teatinos N°50, comuna de Santiago, quien debidamente juramentado expone al Tribunal que el día 24 de junio de 2015, en su calidad de Ministro de Fe, visitó dos locales de Falabella, siendo el primero ubicado en calle Ahumada N°242 y el otro a la altura del N°165 de la misma calle. Agrega que su función era verificar si los productos expuestos en las vitrinas estaban con sus precios, lo que fue constatado efectivamente en dos vitrinas que revisaron y que el 70% de los productos expuestos estaban sin precio, respecto a las vitrinas de tecnología y hogar. Indica que en la vitrina de hogar eran cerca de 90 productos, de los que el 90% estaba sin precio, por lo que se contactó con el jefe de tienda, doña Luisa Aliaga, confirmando con ella la carencia de precios y con don Leopoldo González, jefe de ventas de la tienda de tecnología, al que felicitaron debido a que estaban todos los precios.

Finalmente, el testigo agrega que al terminar su función dejó una constancia de visita la que verificaba su presencia y la gestión realizada en ambos locales.

Repreguntado el testigo, responde que reconoce el documento de fojas 7 a 13 y el de 103 a 109, ya que están firmados por él.

**12)** Que la parte denunciante ha acompañado en parte de prueba los siguientes documentos: 1) A fojas 7, documento denominado "Acta de

Ministro de Fe", emanado del SERNAC, con fecha 24/05/2015; 2) A fojas 9, documento denominado "Anexo fotográfico", emanado por el SERNAC, de fecha 24/05/2015; 3) A fojas 13, Constancia de Visita Ministro de Fe SERNAC, de fecha 24/05/2015; 4)

**I.- EN CUANTO A LA TACHA DE LOS TESTIGOS DEL DENUNCIANTE, DOÑA MARÍA PADRUNO CASTAÑEDA Y DON NELSON BERNARDO LAFUENTE LOBOS:**

1) Que la parte denunciada opuso tacha respecto de los testigos Padrino Castañeda y Lafuente Lobos, según señala, en conformidad con lo establecido en el número 6 y en subsidio la del número 5, todos del artículo N° 358 del Código de Procedimiento Civil, en virtud de que los mismos declararon que se encuentran contratadas

2) Que el artículo N° 358 señala en su numeral 5° y 6° que:

*"Son también inhábiles para declarar: [...] 5°. Los trabajadores y labradores dependientes de la persona que exija su testimonio". 6° Los que a juicio del tribunal carezcan de la imparcialidad necesaria para declarar por tener en el pleito interés directo o indirecto.*

3) Que la parte denunciada se opuso a la tacha señalando, en cuanto a la tacha opuesta por la causal 5° del artículo N° 358 del Código de Procedimiento Civil, puesto que el testigo actuó como ministro de fe de en virtud de una resolución exenta, por lo que necesariamente estas personas desempeñan funciones dentro del mismo Servicio, no pudiendo ser terceros ajenos a la institución. En cuanto al interés que podrían tener, indica que no se puede tener por acreditado debido al hecho de que el funcionario se encuentre desarrollando las labores encomendadas.

4) Que, este sentenciador, resolviendo sobre la tacha establece que los testigos declaran expresamente que trabajan en el SERNAC, lo que necesariamente implica que son dependientes del referido servicio, por lo cual, se acoge la tacha interpuesta por el denunciado y se declara que los testigos son inhábiles para declarar.

**II.- EN CUANTO AL FONDO.**

5) Que, la denuncia infraccional interpuesta por el SERNAC se debe a la posible infracción de los artículos N° 3 inciso 1° letras a) y b), 23 y 30 de la Ley 19.496, en que habría incurrido Falabella Retail S.A, por

cuanto no exhibe los precios de los productos que ofrece en sus vitrinas comerciales de las sucursales comerciales ya individualizadas.

**6)** Que, en estos autos el SERNAC actúa como parte, según su propia expresión, conforme a lo dispuesto en el artículo N° 58 letra g) de la ley N° 19.496, norma que se refiere a situaciones que afectan a los "*intereses generales de los consumidores*", señalando que, la publicidad engañosa en que habría incurrido el denunciado representa un suceso de tal magnitud y significación, que pasa a afectar los "*intereses generales de los consumidores*".

**7)** Que el artículo N° 3 letra b) de la Ley N° 19.496, establece lo siguiente: "*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.*"

**8)** Que el inciso primero del artículo 3° letra a) y b) de la misma ley dispone: "*Son derechos y deberes básicos del consumidor:*

*a) La libre elección del bien o servicio. El silencio no constituye aceptación en los actos de consumo;*

*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.*"

**9)** Que, por su parte, el artículo N° 23 del mismo cuerpo legal dispone:

*"Comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que, en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio."*

**10)** Que el artículo N° 30 de la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores expresa lo siguiente:

*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. 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.*

**11)** Que, el artículo 14 de la Ley Nº 18.287, aplicable a estos autos por remisión hecha por el artículo 50 B) de la Ley Nº 19.496, expresa:

*"El juez apreciará la prueba y los antecedentes de la causa, de acuerdo con las reglas de la sana crítica y del mismo modo apreciará la denuncia formulada por un carabinero, inspector municipal u otro funcionario que en ejercicio de su cargo deba denunciar la infracción. Al apreciar la prueba de acuerdo con las reglas de la sana crítica, el Tribunal deberá expresar las razones jurídicas y las simplemente lógicas, científicas o técnicas en cuya virtud les asigne valor o las desestime. En general, tomará en especial consideración la multiplicidad, gravedad, precisión, concordancia y conexión de las pruebas y antecedentes del proceso que utilice, de manera que el examen conduzca lógicamente a la conclusión que convence al sentenciador."*

De acuerdo a la doctrina, se entiende por "sana crítica" aquella que conduce al descubrimiento de la verdad por los medios que aconsejan la razón y el criterio racional puesto en juicio.

**12)** Que el artículo 1698 inciso primero del Código Civil, dispone: *"Incumbe probar las obligaciones o su extinción al que alega aquellas o ésta"*; en otras palabras, quien alegue un hecho en juicio deberá acreditarlo por los medios y en la época procesal que corresponda.

**13)** Que, en cuanto a la prueba rendida respecto a los hechos infraccionales denunciados en autos, que consiste únicamente en los documentos acompañados a fojas 7 a 13, 103 a 109 y 311 a 319, se ha probado únicamente que la empresa denunciada tiene dentro de sus vitrinas en exhibición productos que comercializa en su rubro, sin poder distinguir si todas poseían un precio asignado o sólo alguna de ellos, como tampoco que dicha situación lleve consigo un problema respecto al consumo del mismo producto o que exista alguna denuncia que tenga

relación con el impedimento por parte de los consumidores a la información que entrega la empresa denunciada por medio de sus vitrinas, cuestión que el SERNAC no ha podido demostrar.

**14)** Que, siendo así, este tribunal no puede tener por establecida la infracción al artículo 3 letras a) y b) 23, 30 ni a ninguna otra norma de la Ley N° 19.496, razón por la cual, la denuncia infraccional deducida a fojas 16 y siguientes, será desechada en todas sus partes.

Y teniendo presente lo dispuesto en las normas citadas de la Ley N° 19.496, en relación con el artículo 14 de la Ley N° 18.287,

**SE RESUELVE:**

**A)** Que, SE DESECHA en todas sus partes la denuncia infraccional deducida por el Servicio Nacional del Consumidor en contra de FALABELLA RETAIL S.A, representado legalmente por don JUAN LUIS MINGO SALAZAR, ya individualizados, atendida la insuficiencia de la prueba rendida en autos respecto a la infracción alegada, según se expresa en la parte considerativa de esta sentencia.

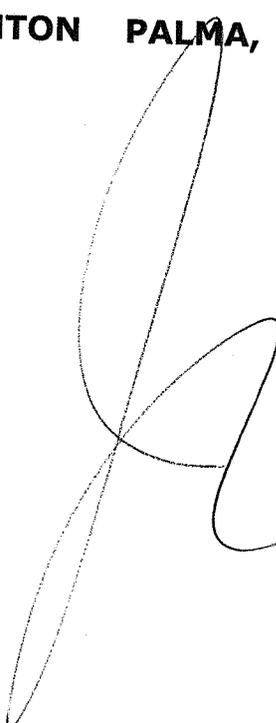
**B)** Que, cada parte pagará sus respectivas costas del juicio.

**C)** Que, una vez ejecutoriada la presente sentencia; ARCHÍVENSE LOS ANTECEDENTES.

**ANÓTESE, NOTIFÍQUESE y DÉSE CUMPLIMIENTO** a lo establecido en el artículo 58 bis de la ley N° 19.496.

**DECRETADA POR DON HÉCTOR JERÉZ MIRANDA, JUEZ TITULAR DEL TERCER JUZGADO DE POLICIA LOCAL DE SANTIAGO.**

**AUTORIZA DON DANIEL LEIGHTON PALMA, SECRETARIO ABOGADO TITULAR.**



Santiago, tres de mayo de dos mil diecisiete.

**VISTOS:**

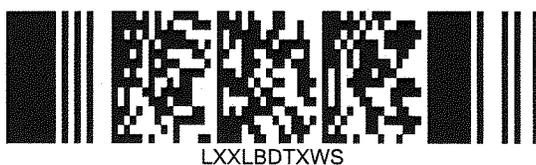
Se reproduce la sentencia de fecha veintidós de agosto de dos mil dieciséis, escrita de foja 446 a 454, con excepción de sus considerandos 13° y 14°, los que se eliminan, y se tiene en su lugar, además, presente:

**PRIMERO:** Que mediante sentencia de fecha veintidós de agosto de dos mil dieciséis, se resolvió desechar en todas sus partes las denuncias infraccionales deducidas por el Servicio Nacional del Consumidor – también SERNAC - en contra de Falabella Retail S.A., representada por don Juan Luis Mingo Salazar, fundadas en infracción al artículo 30 de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, que establece la obligación del proveedor de indicar el precio de los productos que exhibe en sus vitrinas. No se condenó en costas.

**SEGUNDO:** Que a fojas 457 y siguientes el Servicio Nacional del Consumidor, dedujo recurso de apelación en contra de la referida sentencia. Señala que a través de sus ministros de fe Nelson Lafuente y Paula Jara, concurrieron con fecha 24 de junio de 2015 a las dependencias de la denunciada, ubicadas en calle Paseo Ahumada N° 25, N° 165 y N° 242, comuna de Santiago, y constataron que sólo una pequeña parte de los productos exhibidos en vitrina (11.2%), correspondientes a tecnología, línea blanca y “deco” hogar, contaban con sus precios respectivos, y que los demás productos no se encontraban a disposición del público con indicación de sus precios, hechos que dieron lugar a tres denuncias presentadas por el SERNAC, roles números 16049, 16050 y 16051.

Sostiene que la denunciada ha cometido infracción a los artículos 3, inciso primero letras a) y b), 23 y 30 de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

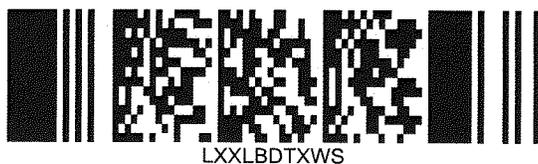
Agrega que la sentencia comete un error de calificación en su considerando sexto, en que sostiene que la denuncia configuraría “publicidad engañosa”, lo que no obsta a que el hecho que los productos exhibidos en vitrina no tengan precio, sea un suceso de tal magnitud y significación que afecte los intereses generales de los consumidores,



confusión que sostiene evidencia una falta de rigurosidad en la dictación de la sentencia.

En cuanto al fondo, se sostiene que la prueba rendida en el proceso respecto de los hechos infraccionales denunciados, es absolutamente suficiente para estimar que las denuncias se encuentran debidamente acreditadas. En efecto, con las tres actas de los ministros de fe de fecha 24 de junio de 2015, copia simple de constancia de visita de 24 de junio de 2015, suscrita por el ministro de fe y por un dependiente de la denunciada y tres anexos fotográficos que dan cuenta de los hechos denunciados en cada una de las tiendas Falabella a las que concurrieron los funcionarios, se demuestra que varios productos en vitrina no contaban con precios claramente visibles, que permitieran al consumidor de manera efectiva el ejercicio de su derecho a la información y elección. Agrega que de conformidad a lo dispuesto por el artículo 59 bis de la Ley de Protección a los Consumidores, los hechos establecidos por los ministros de fe de SERNAC, constituyen una presunción legal, documentos que apreciados de conformidad a la sana crítica, debieron llevar al sentenciador a formarse convicción respecto de los hechos denunciados, presunción que alega, la que no fue desvirtuada por la denunciada, ya que no rindió prueba en contrario.

Referido al derecho de fondo aplicable al caso, la apelante señala que el proveedor denunciado ha incurrido en infracción al artículo 3º, inciso primero letras a) y b) de la Ley de Protección a los Consumidores, ya que no informó de manera veraz y oportuna el precio de los bienes ofrecidos en sus vitrinas, coartando con ello el derecho a la libre elección que tienen los consumidores, lo que sostiene impide que los consumidores realicen una elección lo suficientemente informada de los bienes que eventualmente van a adquirir, lo que debe interpretarse en relación a los artículos 23 y 24 de la ley citada, en cuanto que para la aplicación de las multas el tribunal debe tener especialmente en consideración los parámetros objetivos que definan el deber de profesionalidad del proveedor. Cita finalmente el artículo 30 de la ley señalada, que ordena que los proveedores deberán dar conocimiento al público de los precios de



los bienes que expendan y que el precio debe indicarse de un modo claramente visible que permita al consumidor, de manera efectiva, el ejercicio de su derecho a la elección, en cuanto a que si se exhiben bienes en vitrinas, anaqueles o estanterías, se deberá indicar allí sus respectivos precios. Concluye afirmando que la exigencia de que los productos exhibidos en vitrinas tengan precio visible para los consumidores, constituye una obligación activa para el proveedor.

Pide que la Corte, conociendo del recurso, enmiende la resolución recurrida, dejándola sin efecto y dicte una de reemplazo fallando el fondo del asunto con arreglo a derecho, condenando a la denunciada al máximo de las multas establecidas en la ley sobre protección de los derechos de los consumidores, con costas.

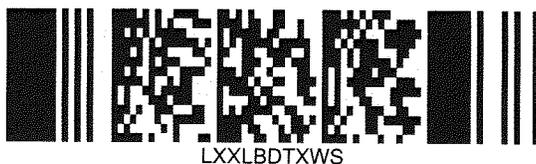
**TERCERO:** Que con el objeto de resolver la controversia que plantea el recurso de apelación, corresponde ponderar los medios de prueba en que se fundan las denuncias infraccionales de fojas 14, 110 y 320, y luego establecer si conforme a la prueba rendida, los hechos materia de prueba son subsumibles en los artículos 3º, inciso primero letras a) y b) 23º y 24º de la Ley de Protección al Consumidor.

**CUARTO:** Que en este orden de ideas, a fojas 7, 104 y 311 de autos, se acompañaron por la denunciante SERNAC, como documentos fundantes de sus denuncias, copia de las actas de fiscalización efectuadas por los ministros de fe del órgano fiscalizador Nelson Lafuente Flores y Paula Jara Echegoyen, efectuadas el día 24 de junio de 2015, a los establecimientos de comercio Falabella Retail S.A., ubicados en calle paseo Ahumada números 25, 165 y 242, respectivamente, mediante las cuales se da cuenta y acredita que en las vitrinas exhibidas al público de dichos establecimientos, los productos de las líneas de electrodomésticos y vestuario, no contaban con la exhibición de los precios con los que se ofertan u ofrecen al público consumidor por el proveedor de los mismos. Que a fojas 431 y siguientes, en la audiencia de prueba declararon como testigos de la parte denunciante doña María Padrino Castañeda y don Nelson Lafuente Lobos, quienes reconocieron en sus calidades de ministros de fe las actas indicadas anteriormente.



**QUINTO:** Que la denunciante SERNAC, en ejercicio de las facultades de fiscalización de la Ley de Protección a los Consumidores y que le otorga el artículo 56 de la ley citada y de representación de los intereses generales de los consumidores, efectuó las fiscalizaciones que se indican en las denuncias de fojas 14, 110 y 320 y en las actas de visita de fojas 7, 104 y 311, actuaciones en las que sus funcionarios constataron que la denunciada no dio cumplimiento a la obligación de entregar al consumidor información básica comercial indicada en el artículo 3° letra b) de la ley que señala en lo pertinente *“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”*, y especialmente, referido a la obligación que corresponde a los proveedores establecida en el artículo 30, inciso cuarto de la ley que señala en lo que interesa *“Cuando se exhiban los bienes en vitrinas, anaqueles o estanterías, se deberá indicar allí sus respectivos precios. La misma información, además de las características y prestaciones esenciales de los productos o servicios, deberá ser indicada en los sitios de Internet en que los proveedores exhiban los bienes o servicios que ofrezcan y que cumplan con las condiciones que determine el reglamento”*, estableciendo una obligación al proveedor de bienes y servicios al público consumidor.

**SEXTO:** Que la infracción legal que se reprocha a la denunciada Falabella Retail S.A., se refiere al hecho que ordena la norma, esto es, el deber de informar a los consumidores respecto a un hecho esencial en las operaciones de consumo, que se traduce en la exhibición de los precios de los productos en vitrina que oferta el proveedor en el mercado. Con los medios de prueba indicados precedentemente, apreciados en forma legal se encuentra debidamente acreditada la infracción denunciada por SERNAC. Conforme a lo anterior se puede además dar por comprobada la infracción al interés general de los consumidores, bien jurídico precisamente protegido por la norma denunciada.



LXXLBCTXWS

Acreditada la infracción, a la Ley de Protección a los Consumidores, corresponde en consecuencia, aplicar la sanción que establece el artículo 24º de la ley ya citada. Considerando en ese caso el carácter profesional del proveedor denunciado, y atendido el margen que ordena la norma para la aplicación de la sanción, resulta procedente conforme a los antecedentes aplicar a la denunciada una multa ascendente a 30 unidades Tributarias Mensuales, por cada una de las infracciones constatadas.

Y de conformidad con lo dispuesto en los artículos 3 letra b), 23 y 24 de la Ley N° 19.496, 14 de la Ley N° 18.287, y 186 y siguiente del Código de Procedimiento Civil, **se revoca** la sentencia apelada de fecha veintidós de agosto de dos mil dieciséis, escrita de foja 446 a 454 de autos, **y se decide en su lugar** que se acogen las denuncias infraccionales de fojas 14, 110 y 320 y se aplica en consecuencia una multa ascendente a 30 unidades tributarias mensuales, por cada una de las infracciones constatadas.

Redacción del abogado integrante señor Oscar Torres Zagal.

Regístrese y devuélvase, con sus tomos

Policía Local N° 1485-2016.

No firma la ministra señora Villadangos, no obstante haber concurrido a la vista y al acuerdo del fallo, por encontrarse haciendo uso de su feriado legal.

Pronunciada por la **Sexta Sala** de esta I. Corte de Apelaciones de Santiago, presidida por el Ministra señora Maritza Villadangos Francovich e integrada por el Fiscal Judicial señor Raúl Trincado Dreyse y por el abogado integrante señor Oscar Torres Zagal.

RAUL GREGORIO TRINCADO  
DREYSE  
FISCAL  
Fecha: 03/05/2017 09:54:49

OSCAR ANDRES TORRES ZAGAL  
ABOGADO  
Fecha: 03/05/2017 12:32:13



LXXLBDTXWS

SERGIO GUSTAVO MASON REYES  
MINISTRO DE FE  
Fecha: 03/05/2017 12:46:27



LXXLBDXWS

Pronunciado por la Sexta Sala de la C.A. de Santiago integrada por Fiscal Judicial Raul Gregorio Trincado D. y Abogado Integrante Oscar Torres Z. Santiago, tres de mayo de dos mil diecisiete.

En Santiago, a tres de mayo de dos mil diecisiete, notifiqué en Secretaría por el Estado Diario la resolución precedente.



LXXLBDTXWS

Este documento tiene firma electrónica  
y su original puede ser validado en  
<http://verificadoc.pjud.cl> o en la  
Secretaría de la Corte

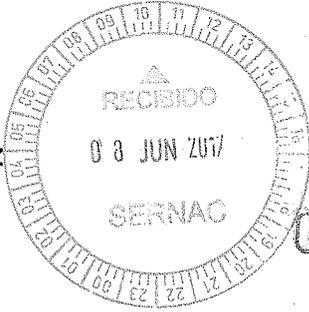


CASILLA 11  
SUCURSAL TRIBUNALES  
SANTIAGO

FRANQUEO CONVENIDO  
Res.Exenta N° 249  
Fecha: 18.04.96  
EMPRESA DE CORREOS  
DE CHILE

**SANTIAGO**  
Ilustre Municipalidad  
TERCER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL SANTIAGO

SEÑOR (A)  
PAOLA JHON MARTINEZ  
TEATINOS 333 PISO 2  
SANTIAGO



ROL N° M-16.049-2015/PCM  
Carta Certificada N°: 0



002320 05339

CONFORME A LA LEY N° 19.841 ESTA CARTA DEBERÁ SER ENTREGADA A CUALQUIER PERSONA DE ESTE DOMICILIO.

I. MUNICIPALIDAD DE SANTIAGO  
TERCER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL  
AMUNATEGUI N° 980

Santiago, Lunes 29 de mayo de 2017

Notifico a UD. que en el proceso N° M-16.049-2015, se ha dictado la siguiente resolución:

**VISTOS:**

Cúmplase.

NOTIFÍQUESE.



I. MUNICIPALIDAD DE SANTIAGO

INGRESO Nº 1700611220

|  |  |               |
|--|--|---------------|
| FALABELLA RETAIL S.A.(FALAB.ELECT. Y DECORACIONES) |  | 9909099999999 |
| NOMBRE   |  | R.U.T.        |
| MANUEL RODRIGUEZ NORTE 730 0 SANTIAGO              |  |               |
| DIRECCION  |  |               |
| MULTAS LEY CONSUMIDOR 3 JUZ                        |  | PERIODO       |
| TRIBUTO O MULTA POR INFRACCION                     |  |               |
| 3M016049/15  |  | 13-07-2017    |
| Infraccion : LEY PROTECC. DERECHOS                 |  | FECHA EMISION |

CONCEPTO

CONSUMIDORES

Causa:2015-M-16049-1/pcm Actuario: CANALES MIÑO

PABLO

Fecha Infrac. : 24/06/2015

|           |                    |                  |            |
|-----------|--------------------|------------------|------------|
| TESORERIA | Nº 2035198         | PLAZO PARA PAGAR | 20-07-2017 |
|           | CUENTAS            | VALORES          |            |
|           | 1150802001001003   | 4.210.830        |            |
|           |                    | 4.210.830        | CHE 4.210  |
|           | SUB TOTAL          | 0                |            |
|           | IPC                | 0                |            |
|           | INTERES            | 4.210.830        |            |
|           | TOTAL              |                  |            |
|           | TERCERO JUZGADO DE | MPLAZA           | msilvab    |
|           | UNIDAD             | LIQUIDADOR       | EMISOR     |

Pagado

13-07-2017 11:15

6NMPK45392

1700611220



CHEQUES A NOMBRE TESORERO MUNICIPAL

16049-PCM-2015