

Temuco, veintiséis de diciembre de dos mil dieciséis.-

Pasen los autos para fallo.-

Vistos.-

A fojas 1 corre y siguientes, don **JORGE OCTAVIO GIL LAGOS**, jefe de oficina y Director Regional Subrogante del Servicio Nacional del Consumidor, deduce denuncia infraccional en contra de **GEJMAN Y CIA LTDA**, representada legalmente por doña **MARÍA LORENA NELLY BRIONES HORMAZABAL**, ambos domiciliados en Temuco, calle Manuel Montt N°1010.

A fojas 52 don **ALEJANDRO CHISELLINI SÁNCHEZ**, en representación de la parte denunciada **GEJMAN Y CIA LTDA**, en audiencia de comparendo, contesta la denuncia infraccional.

A fojas 52 se lleva a efecto audiencia de comparendo de contestación conciliación y prueba, con la asistencia de la parte denunciante Servicio Nacional del Consumidor, representada por doña **CLAUDIA PAINEMAL ULLOA** y la asistencia de la parte denunciada **GEJMAN Y CIA LTDA**, representada por don **ALEJANDRO CHISELLINI SÁNCHEZ**.

CONSIDERANDO.-

1.- Que se ha iniciado causa rol N°234.680-C, en virtud de la denuncia infraccional interpuesta por don **JORGE OCTAVIO GIL LAGOS**, director Subrogante del Servicio Nacional del Consumidor, en contra del establecimiento comercial **GEJMAN Y CIA LTDA**, representada legalmente por doña **MARÍA LORENA NELLY BRIONES HORMAZABAL**, ya individualizados, en virtud de los siguientes antecedentes: que la empresa denunciada se observó un total de 7 vitrinas, en las que se exhibían productor electro hogar como aspiradoras, estufas y secadora; de tecnologías como Tv, video, telefonía y audio; de línea blanca, como refrigerador, cocina y lavadora; productos muebles, como living y comedor; además de accesorios de peluquería; productos de deporte, como ropa deportiva y equipamiento; productos decohogar como menaje, decoración y baño; y finalmente juguetes e instrumentos musicales. Que según lo observado del acta, en todas las vitrinas el Ministro de fe constató la existencia de productos para la venta sin señalar precios, como lo exige la normativa, lo que constituye una clara infracción a la Ley sobre protección a los derechos del consumidor. Que EN cuanto a derecho señala que la denunciada ha incumplido los artículos 3, 23 y 30 de la Ley de Protección al Consumidor, normas que constituyen una obligación activa para el proveedor, quien en su carácter de profesional del giro que desarrolla, no puede menos que conocer la normativa analizada y cumplir a cabalidad los mandatos que la misma le impone. Que conforme a lo señalado solicita al Tribunal se sirva a condenar a la denunciada por cada una de las infracciones cometidas aplicándoles en cada caso el máximo de las multas.

2.- Que a fojas 52, la parte denunciada **GEJMAN y CIA LTDA**, representada por don **JHON ALEJANDRO GHISELLINI SÁNCHEZ**, en audiencia de comparendo, contesta la denuncia señalando que nos encontramos en presencia de un hecho de carácter casi fortuito, en el sentido de que según se puede evidenciar en las fotografías que rolan a fojas 28 a 34 de autos, los productos que están en las vitrinas tiene precios. No existe claramente una intención de engañar o perjudicar al

consumidor, que lo que aquí ocurrió, fue que los pocos productos que no tenían precios se debió a que los precios se habían caído, los precios estaban despegados de los productos. Que por otra parte, lo otro que ocurre, es que para instalar sus vitrinas, se utilizan entre otros accesorios muebles, pero que sólo se utilizan para ese efecto, no están a la venta, sirven para decorar para hermoear las vitrinas, así como también existen otros artefactos o elementos más bien dichos, como pelotas, sombreros, maniqués, etc. Que por otra parte, en el acta, hoja 2, levantada por el Ministro de Fe con fecha 23 de junio de 2015, dice "En cada una de las vitrinas cuente el número total de productos exhibidos, y exhibidos con precio, y exhibidos sin precios", y señala que los productos exhibidos sin precios, son en una vitrina que tiene 9 productos de electro hogar, sólo uno no tiene precio, vitrina en la cual además existen productor de línea blanca, existen 19 accesorios de peluquería, 18 accesorios de deco-hogar, es decir en una vitrina, donde habían 47 productos sólo uno no tenía precio. Que en la vitrina 2 dice el acta, que productos de tecnología de 18, 16 tienen precio, y dos no lo tienen, que en cuanto a vitrina de muebles, 4 productos sin precio; pero que como ya se señaló, con anterioridad esos muebles, son los que sirven para implementar la vitrina, no son muebles que estén a la venta. Deportes, señala 3 pelotas sin precios; si usted recuerda su Señoría, en esa fecha se estaba jugando la copa América, es por eso la presencia de las pelotas en la vitrina. Que en la vitrina 3, nuevamente se repite el tema de los muebles y toda la vitrina tenía precio salvo los muebles. Vitrina 4, sólo faltaban productos electro-hogar, sin precios. Vitrina 5, de los 58 productos exhibidos en vitrina, sólo dos no tenían precios, vitrina 6, que aquí también ocurre un hechos bien particular, que estos son instrumentos musicales, implementos de sonido, los que se venden por Pack muchas veces, como por ejemplo, una guitarra y dos parlante o un amplificador, es esa la razón, por lo cual sólo 4 de 36 instrumentos musicales no tenían precio, que seguramente como ya se dijo corresponde a esta referida oferta. Por tanto, como ya se señaló y atendido a esta serie de circunstancias, como que se despegaran los precios, producto de la humedad del invierno, la copa América, la presencia de muebles para adornar sus vitrinas dieron pie a este lamentable mal entendido, porque como se podrá apreciar en las fotografías y si gusta una inspección personal, podrá evidenciar que las tiendas de establecimientos Gejman cumplen a cabalidad, con la normativa no así, como usted mismo podrá constatar, nuestra competencia., permítanos señalar que somos de los pocos establecimientos, de los que sí se pone precio a las vitrinas. Por tanto, solicita tener por contestada la denuncia, solicitando desde ya, su rechazo, en todas sus partes o en subsidio, si su Señoría lo estime conveniente, condene a su representada al mínimo establecido en la Ley.

3.- Que la parte denunciante SERNAC, representada por doña CLAUDIA PAINEMAL ULLOA, rinde la siguiente prueba documental: **a)** de fojas 25 a 27, acta de Ministro de fe de fecha 23 de junio del 2015, en la cual consta visita realizada al establecimiento comercial denunciado en autos y de los hallazgos respecto de exhibición de precios en las vitrinas de las mismas. **b)** de fojas 28 a 34 anexo fotográfico que da cuenta de 7 fotografías de las vitrinas de la denunciada captadas el día 23 de junio del 2015, momento en que se realizaba la visita del ministro de fe y en la cual consta, exhibición de precios de productos y no exhibición de

precios, lo cual se encuentra detallado en el acta de ministro de fe acompañada en el número anterior. **c)** a fojas 35, copia simple de constancia de visita de ministro de fe SERNAC, de fecha 23 de junio del 2015, suscrito por el ministro de fe y por la encargada del local doña María Briones, documento que da cuenta que a la encargada de local se le informa del objeto de la visita **d)** a fojas 70, declaración jurada de don JORGE OCTAVIO GIL LAGOS, mediante la cual declara juramentado ante Notario que el día 23 de junio de 2015, acompaña al Ministro de Fe al establecimiento comercial denunciado a fin de verificar el cumplimiento de las normas relativas a la información de precios, declaración que detalla además los hallazgos señalados en el acta de ministro de Fe.

4.- Que la parte denunciada **GEJMAN Y CIA LTDA.,** representada por don **JHON ALEJANDRO GHISELLINI SÁNCHEZ,** rinde la siguiente prueba documental: **a)** de fojas 56 a 66 set fotográfico de 10 fotografías a color que ilustran de mejor manera la vitrina de tienda de la parte denunciada, estas fotografías son tomadas con posteridad al hecho denunciado. En la fotografía 2 por ejemplo se encuentra a la venta una batería la cual cuenta aproximadamente de 4 o 5 partes (sillín o sillón, dos o tres tambores, pedestal, etc.) todos ellos con un solo precio en la propia batería, en la fotografía 4, por ejemplo se aprecia a cabalidad la gran cantidad de productos con sus precios que se exhiben en las vitrinas de la parte denunciada. En la fotografía 5 y 11 se puede apreciar desde otro ángulo que las vitrinas se preparan o se confeccionan desde adentro hacia a fuera y que para reponer un precio que se ha caído producto del peso o la humedad o porque quedó mal quedado es difícil se debe desarmar la vitrina completa. En la fotografía 7 y 8 se aprecia un precio caído en la motosierra marca Oslo, como fue lo que ocurrió también el día de la fiscalización. **b)** talonario numerado del número 26551 al 26600 que utiliza la vitrinista doña Luz Grollmus Oberreuter, vitrinista de la tienda por más de 20 años, el cual se utiliza para traspasar las mercaderías de bodega a vitrina, el cual se encuentra guardado en custodia del Tribunal. **c)** Cuaderno marca Torre modelo clásico que utiliza la misma funcionaria Luz Grollmus, para realizar el proceso inverso, es decir, de la vitrina a la bodega, con lo anterior se demuestra que existe un protocolo para confeccionar las vitrinas de las tiendas del denunciado a la cual sólo tiene acceso la vitrinista, que queda con candado y que no se puede reponer los precios cuando se caen sólo ella puede hacerlo y cuando se puede, ya que como se señaló si los precios están ubicados al final de la vitrina habrá que desarmarla completa, el cual se encuentra guardado en custodia del Tribunal **d)** de fojas 67 a 69, tres boletas de honorarios N°657, 658 Y 659 de fecha 09 de junio, 10 de junio y 16 de junio del año 2015, emitida por doña Luz Grollmus Oberreuter, correspondiente a la confección de las vitrinas de la denunciada.

5.- Que de acuerdo al mérito de los antecedentes se encuentra establecido y no controvertido que el día 23 de junio de 2015, don **EDUARDO LOBERA RIQUELME,** en su calidad de Ministro de fe del Servicio Nacional del Consumidor y actuando dentro del ámbito de su competencia, se constituyó personalmente en el establecimiento comercial denunciado, constatando que algunos de los productos exhibidos en vitrinas no se encontraban con sus precios publicados.

6.- 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.

7.- Que la denuncia, en los términos que se formulara, no ha sido controvertida, alegándose en defensa del proveedor que algunos de los precios de los productos exhibidos se habían caído producto de la humedad. 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.

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 producto para su venta se muestra claramente su valor de venta. Así se desechará la defensa.

8.- 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.

9.- Que 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 aplicable en lo que atañe a la falta de profesionalismo del proveedor, pues no es atendible la negligencia en la debida exhibición de los precios, vulnerando con ello el derecho a una información veraz y oportuna de los consumidores. Sin perjuicio, la multa será morigerada, ya que se trató de un incumplimiento parcial en una vitrina con numerosos artículos en exhibición, afectando sólo a algunos de ellos.

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 **GEJMAN Y CIA LTDA**, como autor de infracción a la ley 19.496, al pago de una multa de **5 Unidades Tributarias Mensuales**, con costas.

Anótese, notifíquese y archívese en su oportunidad.

Rol 234.680-C

Dictó doña RADY VENEGAS POBLETE, Juez Titular del Primer Juzgado de Policía Local de Temuco.

