



Fojas noventa y siete - 97 -

**Rol N° 4981-2018/SCN**

Talca, treinta de agosto de dos mil dieciocho.

**VISTO:**

**PRIMERO:** Que, a fojas 26 y siguientes doña **MARÍA LORETO ZURITA RAMÍREZ**, abogada del **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR** en adelante **SERNAC**, y en su representación, ambos con domicilio en calle 4 Oriente N° 1360, de la ciudad de Talca, atendido lo dispuesto en el artículo 58 de la Ley N° 19.496, dedujo denuncia infraccional en contra de "**PRIVILEGE S.A.**", nombre de fantasía "**PRIVILEGE**", R.U.T. 96.535.150-7, representado legalmente por doña **ÁNGELA ALICIA ROJAS IBARRA**, "*jefa de local o bien, representada de conformidad a lo dispuesto en el inciso tercero del artículo 50 C en relación al artículo 50 D, ambos de la LPC, esto es, presumiéndose que representa al proveedor, y que en tal carácter lo obliga, la persona que ejerce habitualmente funciones de dirección o administración por cuenta o en representación del proveedor*", ambas con domicilio para estos efectos en Avenida Circunvalación Oriente N° 1055, local 114-115, Comuna de Talca, Región del Maule.

En lo fáctico, la parte denunciante expuso que el Ministro de Fe don **ESTEBAN PÉREZ BURGOS**, concurrió el día 28 de marzo de 2018 a las dependencias de la denunciada, con la finalidad de verificar el cumplimiento de las normas relativas a la exhibición de precios de venta en vitrinas, anaqueles o estanterías, y luego de la presentación personal que el citado Ministro de Fe realizó ante "*doña Nataly Arlete Mora Rebolledo, Jefa de Local*", en las mismas dependencias de la denunciada, certificó:

Vitrina	Categoría	Número de productos exhibidos sin precio
1	Vestuario Femenino	9
	Otra	1
2	Vestuario Femenino	11
	Total productos sin precio vitrina 1 y 2	21

Concluyó que "*...la denunciada no tiene en sus vitrinas 1 y 2, a la disposición del público, la totalidad de los precios de los productos en exhibición, para que cada consumidor los cotice directamente, como lo exige la normativa*", constituyendo una "*clara infracción a la Ley N° 19.496, que establece normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores*".

En cuanto al derecho, expresó que la denunciada cometió infracciones a los artículos 3° inciso 1° letras a) y b), 23 inciso 1° y 30 de la Ley N° 19.496, los que transcribió.

Con respecto al artículo 3° inciso 1° letra a) señaló que ese derecho "*ha sido conculcado por la denunciada en perjuicio de los consumidores, cuando en las vitrinas no se exhiben los precios de los productos que se comercializan, obstaculizando e impidiendo el derecho irrenunciable de todo consumidor a la libre elección...*".

Respecto al artículo 3° inciso 1° letra b) de la LPC, expresó que con la finalidad de evitar que el proveedor abuse de la posición privilegiada, el legislador estableció como derecho básico e irrenunciable para el consumidor, el relativo a la información veraz y oportuna.

Tercer Juzgado de Policía Local Talca  
6 Norte 874

es copia fiel de su original

23 OCT 2018  
de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

1



Fojas noventa y ocho - 98 -

Refirió que esta norma contempla el derecho a la información en dos grandes aspectos: oportunidad (que debe entregarse antes de perfeccionarse el acto de consumo), y veracidad (que sea correcta y fidedigna), y que ***“En el presente caso, la información respecto al valor de los bienes y productos ofrecidos por el proveedor no puede entenderse, bajo ningún sentido, como oportuna, por la simple y sencilla razón de que no se exhibe”***.

Expresó que es obligación del proveedor de proporcionar información al consumidor, y que en forma complementaria al artículo 23 de la Ley N° 19.496, consolida el deber de profesionalidad, que a todo proveedor le cabe en el desarrollo de su giro o negocio, y que se refrenda en el artículo 24 la misma Ley, por consiguiente manifestó que ***“es dable colegir que este principio ha sido considerado por nuestro legislador como un mecanismo necesario para mantener el equilibrio que el desarrollo de una economía vertiginosa trae aparejado”***.

Continuando manifestó que la no entrega de información veraz y oportuna, constituye un comportamiento negligente del proveedor, irrogando un evidente menoscabo a los consumidores que concurren a la relación de consumo con la confianza en la calidad profesional del proveedor, configurándose una infracción al artículo 23 de la LPC.

Seguidamente señaló que la obligación dispuesta en el inciso tercero del artículo 30 de la LPC se convierte en la fórmula que el legislador consideró razonable para resguardar esos derechos de información y profesionalidad, ***“mecanismo que consideró viable para que el derecho a la libre elección fuera efectivamente protegido y que, tratándose de bienes exhibidos en vitrinas, anaqueles y estanterías, se debe indicar allí sus respectivos precios”***.

Sostuvo que las normas de Protección de los Derechos de los Consumidores, son de responsabilidad objetiva, es decir, no requieren de dolo ni de culpa en la conducta del demandado, es decir, solo basta el hecho constitutivo de ella, y que la naturaleza profesional de la actividad del proveedor, como justa contrapartida a las ganancias que de ella obtiene, la obliga a responder de las consecuencias dañosas para terceros.

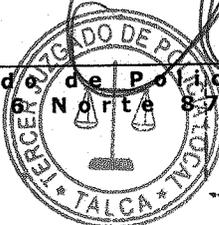
En lo referente a las sanciones a las normas infringidas por la denunciada, de conformidad con el artículo 24 de la Ley N° 19.496, solicitó condenar a la denunciada **“PRIVILEGE”** al máximo de la multa, esto es, 50 UTM por cada una de las infracciones, con costas.

**SEGUNDO:** Que, a fojas 74 y siguientes rola acta de audiencia de estilo la que se celebró con la comparecencia del denunciante infraccional **SERNAC** representado por la abogada doña **María Loreto Zurita Ramírez**, y de la denunciada infraccional **“PRIVILEGE S.A.”**, representada por su apoderado don **LUIS LOZANO LAGOS**, según delegación de poder de fojas 68.

La abogada de **SERNAC**, doña **María Loreto Zurita Ramírez** ratificó la denuncia infraccional. La denunciada infraccional **PRIVILEGE S.A.**, representada por el abogado don **Luis Lozano Lagos**, contestó mediante minuta que rola a fojas 61 y siguientes, en la que solicitó el completo rechazo de la denuncia, con costas, fundamentando en síntesis:

Que efectivamente el 28 de marzo no estaban consignados todos los precios de los productos en las vitrinas 1 y 2, lo que se debió al hecho de que la impresora del local había presentado

Tercer Juzgado de Policía Local Talca



TERCER JUZGADO POLICIA LOCAL TALCA

La presente es copia fiel de su original

23 OCT 2018

TALCA, de de



Fojas noventa y nueve  
- 99 -

problemas en su funcionamiento lo que en ningún caso se debió a una conducta realizada con el objeto de engañar o esconder información a eventuales clientes.

Hizo presente que su representada modifica en forma semanal las vitrinas de sus locales comerciales, lo que implica cambios reiterados en los productos que se exhiben y en sus precios y que la situación detectada por el fiscalizador fue un hecho puntual y lamentable que no se ha vuelto a repetir, además señaló que superado ese inconveniente se procedió a consignar en vitrina el precio de la totalidad de los productos que se estaban ofreciendo a eventuales clientes.

Seguidamente incorporó una serie de fotografías en la que demuestra que tanto la tienda fiscalizada en Talca como otros locales que se encuentran en Chile de propiedad de su representada contienen los precios en las vitrinas.

Continuando manifestó que entienden y comparten el rol que ejerce SERNAC para proteger los derechos de los consumidores, pero les parece que en este caso se intentan configurar infracciones que no corresponden y que incluso sugieren actuaciones de mala fe de parte de su representada, lo que les parece excesivo, sobre todo considerando que se trató de un simple error cometido tan solo en una ocasión.

Finalmente, solicitó al Tribunal tener por contestada la denuncia infraccional y en definitiva declarar: "1.- Que se rechaza íntegramente la denuncia infraccional deducida en contra de su representado con costas; 2.- En subsidio de lo anterior y para el evento que se estime que existió una sola infracción a la Ley Nº 19.496, que se aplique una sola multa, por existir una sola infracción y por la cantidad de UTM 1, o la que siendo inferior a la solicitada por la denunciante SS. estime conforme a derecho; 3.- En subsidio de lo anterior y para el evento que se estime que existieron cuatro infracciones a la Ley Nº 19.496, que el monto por cada una de las multas corresponda a UTM 1, o la que siendo inferior a las solicitadas por la denunciante SS. estime conforme a derecho".

A continuación se realizó el llamado a conciliación, la que no se produjo. Por último el Tribunal recibió la causa a prueba rindiéndose la documental y testimonial que rola en autos.

**TERCERO:** Que a fojas 82 quedaron los autos para fallo.

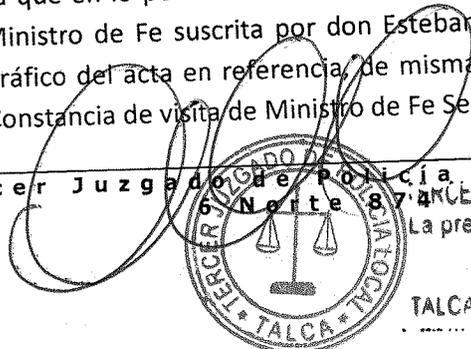
**CUARTO:** Que a fojas 85 y siguientes la abogada don MARÍA LORETO ZURITA RAMÍREZ, presente escrito haciendo una serie de observaciones, a fin que se tuvieran presentes.

A fojas 94 el Tribunal proveyó escrito de fojas 85 y siguientes y resolvió que atendido el estado procesal de la causa, no ha lugar.

**CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:**

**PRIMERO:** Que, la denunciante **SERNAC**, representada por la abogada Sra. Zurita Ramírez, rindió prueba documental, la que en lo pertinente rola a fojas 12 a 25 y 69 de autos, consistente en: 1) Copia de Acta de Ministro de Fe suscrita por don Esteban Pérez Burgos, de 28 de marzo de 2018; 2) Anexo Fotográfico del acta en referencia, de misma fecha y suscrito igualmente por el Sr. Pérez Burgos; y 3) Constancia de visita de Ministro de Fe Sernac, de 28 de marzo de 2018.

Tercer Juzgado de Policía Local Talca



La presente es copia fiel de su original

23 OCT 2018  
TALCA, de de



Fojas bien - 100 -

**SEGUNDO:** Que la denunciada infraccional **PRIVILEGE S.A.**, representada por su apoderado Sr. **Lozano Lagos**, rindió la prueba documental, que rola a fojas 70 a 72 de autos, consistente "una serie de fotografías de distintas tiendas de mi representada **PRIVILEGE S.A.**, las cuales se encuentran también incorporadas en la contestación de la denuncia".

**TERCERO:** Que la denunciada infraccional **PRIVILEGE S.A.**, representada por su apoderado Sr. **Lozano Lagos**, rindió la prueba testimonial, que rola a fojas 75 a 78 de autos, consistente en la declaración de las testigos doña **ÁNGELA ALICIA ROJAS IBARRA** y doña **GERALDINE FRANCISCA MONDACA RETAMAL**, quienes previamente juramentadas expusieron:

La testigo Sra. **ROJAS IBARRA**, "Yo soy la responsable de que no estuvieran los precios de vitrina ese día, porque ese día se cambió el vestuario de las maniquí y en el momento que fui a imprimir los precios, la impresora no funcionó. Eso se mandó a reparar al día siguiente, lo cual se retiró la impresora y se hicieron los precios de vitrina al día siguiente". La testigo fue repreguntada y conainterrogada.

La testigo Sra. **MONDACA RETAMAL**, declaró "Yo soy trabajadora part time, y me enteré que hubo un problema con los precios de la vitrina, yo llegué un día sábado y me contaron que había problema por no poner el precio en la vitrina y que fue una falla netamente de la impresora, y las chicas llamaron a un servicio técnico para que fueran a solucionar el problema, cosa que se solucionó al día siguiente". La testigo fue repreguntada y conainterrogada.

**CUARTO:** Que, ponderados conjunta y armónicamente los antecedentes y la prueba rendida en autos, conforme lo dispuesto en el artículo 14 de la Ley N° 18.287, este sentenciador ha formado convicción, en orden a que el día 28 de marzo de 2018, la denunciada "**PRIVILEGE S.A.**" no exhibía en las vitrinas 1 y 2 de sus locales N°s 114 y 115 ubicados en Avenida Circunvalación Oriente N° 1055, los precios de 21 productos en exhibición, para que cada consumidor los cotizara directamente, y por ende, infringía a la fecha de la fiscalización la norma establecida en los artículos 3 inciso 1° letras a) y b) en relación con el artículo 30 de la Ley N° 19.496.

**QUINTO:** Que, los hechos detallados en el considerando precedente fueron constatados por el Ministro de Fe de SERNAC y consignadas en su acta, existiendo una presunción simplemente legal de veracidad respecto de estos que debe ser necesariamente desvirtuada por el proveedor denunciado, lo que en autos no ocurrió, tal como prevé el artículo 59 bis de la Ley N° 19.496, que en su inciso 4° dispone "Los hechos establecidos por el ministro de fe constituirán presunción legal, en cualquiera de los procedimientos contemplados en el Título IV de esta ley".

**SEXTO:** Que, para arribar a la conclusión expresada en los considerandos precedentes, este sentenciador ponderó los antecedentes y la prueba rendida en autos conforme a las reglas de la sana crítica, teniendo en cuenta especialmente el acta del Ministro de Fe, los hechos relatados en la denuncia infraccional y la contestación de ésta por parte de la denunciada, junto a los documentos acompañados a la causa, antecedentes que permiten tener por acreditado que, a la fecha de la visita realizada por el Ministro de Fe Sr. Pérez Burgos a sus instalaciones, "**PRIVILEGE S.A.**" mantenía sus vitrinas sin la información que exige la Ley N° 19.496. A mayor abundamiento, se debe precisar que en la propia contestación de la denuncia, que rola a fojas 61 y siguientes, se reconoce que efectivamente el día de la fiscalización no se encontraban los precios en las vitrinas debido a que habían tenido un problema con la impresora.

Tercer Juzgado de Policía Local Talca



TERCER JUZGADO POLICIA LOCAL TALCA

La presente es copia fiel de su original.

23 OCT 2018

TALCA, de de





Fojas ciento dos - 102 -

N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, y la Ley N° 18.287 sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local, en especial su artículo 14;

**RESUELVO:**

- 1) **HACER LUGAR** a la denuncia por infracción a la Ley N° 19.496 interpuesta por la abogada doña **MARÍA LORETO ZURITA RAMÍREZ**, en representación de **SERNAC** en contra de "**PRIVILEGE S.A.**", representada por doña **ÁNGELA ALICIA ROJAS IBARRA** y consecuencialmente condenarla al pago de una multa única equivalente a **TREINTA (30) UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES** por infracción a los artículos 3 inciso 1º letras a) y b) y 30 de la Ley N° 19.496.

De no pagarse la multa impuesta dentro del plazo legal de cinco días, la representante de la sentenciada "**PRIVILEGE S.A.**" doña Ángela Alicia Rojas Ibarra o quien corresponda, sufrirá por vía de sustitución y apremio **15 noches de reclusión** en el centro penitenciario de esta ciudad, para lo cual se despachará orden de arresto en su contra de conformidad al artículo 23 de la Ley N° 18.287.

- 2) **NO CONDENAR EN COSTAS** a la denunciada, por haber tenido motivo plausible para litigar.
- 3) Dese cumplimiento por la Sra. Secretaria del Tribunal, en su oportunidad, a lo dispuesto en el artículo 58 bis de la Ley N° 19.496.

Anótese, Notifíquese Personalmente o por Cédula, Cúmplase y Archívese en su oportunidad.

Dictada por don **WALTER BARRAMUÑO URR**A, Juez Letrado Titular.



Autorizó doña **CARLA CARRERA MADRID**, Secretaria Letrada Titular, presente es copia fiel de su original.

TERCER JUZGADO POLICIA LOCAL TA.  
23 OCT. 2018  
TALCA, de de