



JUZGADO POLICIA LOCAL
CALLE CHACA N° 3034 ALTO HOSPICIO

CAUSA ROL: 15.389-L/2014

ALTO HOSPICIO, veintitrés de marzo de dos mil quince.

TENIENDO PRESENTE:

1.- Que el proceso se inició por infracciones a la Ley N° 19.496.- Denuncia interpuesta a fojas 1 a 4 vta., por **doña MARTA CECILIA DAUD TAPIA**, Cédula de Identidad N° 9.162.689-6, Ingeniera Comercial, Directora Regional del Servicio Nacional del Consumidor, Región de Tarapacá, actuando aquella en su representación de dicha entidad, según consta de la Resolución N° 130 del 01 de noviembre de 2008, acompañada a fojas 5 y 6, ambos con domicilio para estos efectos en calle Baquedano N° 1093, comuna y provincia de Iquique, formulada en contra del proveedor, **NENE LIBRERIAS LIMITADA, SUCURSAL ALTO HOSPICIO**, Rol Único Tributario N° 76.327.233-8, representado para los efectos de los artículos 50 C inciso final en relación con el 50 D, ambos de la Ley N° 19.496, esto es, por la persona que ejerce habitualmente funciones de dirección o administración por cuenta o representación del proveedor, don **NUNCIO CAYETANO BELARDI ROSCETTI**, ignoro cédula nacional de identidad y profesión u oficio; o la encargada de local, **doña MARIA SOLEDAD LUNA LUNA**, Cédula de Identidad N° 9.132.533-0; todos domiciliados para estos efectos en Centro Comercial Alto Hospicio, Ruta A-16 N° 3350, Local 13, comuna de Alto Hospicio; en consideración a los antecedentes de hecho y de derecho que pasó a exponer: "Conforme lo prevé el artículo 58 de la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, el Servicio que represento tiene como una de sus principales funciones "velar por el cumplimiento de las disposiciones de la Ley número 19.496 y las demás normas que digan relación con el consumidor, difundir los derechos y deberes del consumidor y realizar acciones de información y educación del consumidor". El desarrollo de esta función importa que el SERNAC esté facultado para denunciar los posibles incumplimientos ante los organismos o instancias jurisdiccionales respectivas y de hacerse parte en dichos procesos, cuando se encuentra comprometido el interés general, colectivo o difuso de los consumidores. Así las cosas, y en función de este amplio rango de competencia que el legislador le asignó, es que el Servicio Nacional del Consumidor monitorea los distintos mercados que existen en el país, a objeto de verificar, entre muchos otros aspectos, si la información que se entrega

a los consumidores es veraz y oportuna; si los contratos celebrados entre proveedores y consumidores se ajustan a la normativa vigente; si se cumple con lo ofrecido; y si las prácticas y/o comportamientos de los proveedores que intervienen en éstos, se ajustan a los parámetros de calidad, profesionalidad y diligencia que exige el artículo 23 de la citada Ley. En estos términos, la normativa sobre protección de los Derechos de los Consumidores se funda, según es, generalmente, reconocida, en la posición de desigualdad que existe en las relaciones de consumo entre proveedores y consumidores, en cuanto al acceso a la información, su poder de negación y la posibilidad de representación de sus intereses, entre otros. Estas asimetrías en la relación de consumo, motivan a que el legislador disponga de normas de rango legal y de orden público, con el objeto de restablecer el equilibrio entre las partes. Por ello, los derechos que la Ley establece en protección a los consumidores, no son disponibles por las partes. El ordenamiento jurídico establece normas de carácter tutelar que deben ser respetadas en toda relación de consumo y es mediante éstas que se asegura a los consumidores que la relación se construya sobre una base de equidad e igualdad. Los proveedores que deciden operar en un mercado determinado quedan, por el solo hecho de hacerlo, sometidos a reglas generales y especiales. Generales, en cuanto al denominado Orden Público Económico, conformado entre otras por la LPC, la ley sobre Protección de la Vida Privada, número 19.628 y el Decreto Ley número 211; así como también por las reglas de la buena fe y certeza jurídica que deben conducir toda relación contractual. Pero estas empresas quedan, asimismo, regidas por normas especiales del mercado o sector dictadas por el regulador, las que, en caso alguno, pueden ir en contravención con lo dispuesto en las normas legales generales. II.- Alcance de la denuncia: La suscrita, investida en su calidad de Ministro de Fe, y con arreglo a lo previsto en el artículo 59 bis de la Ley número 19.496, constató y certificó, en el local del proveedor, ubicado en el Centro Comercial Alto Hospicio, Ruta A-16 N° 3350, Local 13 de esta comuna, el día 26 de marzo del año 2014, hechos relativos al cumplimiento de la Ley en estudio. SS., en la referida diligencia practicada, constaté que la empresa denunciada no cumple con la normativa legal vigente, en lo que dice relación con su obligación de dar a conocer al público los precios de los bienes que expendan y de mantener, cuando el consumidor no pueda conocer por sí mismo el precio de los productos, una lista de sus precios a disposición, de manera permanente y visible. Así las cosas, y dado que el hecho expuesto constituye una clara y abierta infracción a la LPC, en particular, a los artículos 3° letra b) y 30 de la Ley, y lo dispuesto en el artículo 58 letra g) de la Ley, vengo en formular la presente denuncia y hacerme parte en la misma, por estar comprometido el interés general de los consumidores. III.- Fundamentos de Derecho: A la luz de la normativa legal vigente, la denunciada comete infracción, según es precisa, a los artículos 3° letra b) y 30

68

JUZGADO DE POLICIA LOCAL
Calle Chaca N° 3034-Alto Hospicio

de la Ley N° 19.496, que al efecto disponen: A.- Artículo 3° letra b) de la Ley número 19.496: "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". B.- Artículo 30 de la Ley número 19.496: "Los proveedores deberán dar conocimiento 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. Igualmente se enunciarán las tarifas de los establecimientos de prestación de servicios. Cuando se exhiban los bienes en vitrinas, anaqueles o estanterías, se deberá indicar allí sus respectivos precios. El monto del precio deberá comprender el valor total del bien o servicio, incluidos los impuestos correspondientes. 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. Cuando el consumidor no pueda conocer por sí mismo el precio de los productos que desea adquirir, los establecimientos comerciales deberán mantener una lista de sus precios a disposición del público, de manera permanente y visible". A su vez, dichas disposiciones deben relacionarse con lo nombrado en los artículos 1° número 3 y 24 inciso 1°, ambas de la LPC. C.- Artículo 1° número 3 de la Ley número 19.496: "La presente ley tiene por objeto normar las relaciones entre proveedores y consumidores, establecer las infracciones en perjuicio del consumidor y señalar el procedimiento aplicable en estas materias. Para los efectos de esta ley se entenderá por: Información básica comercial: Los datos, instructivos, antecedentes o indicaciones que el proveedor debe suministrar obligatoriamente al público consumidor, en cumplimiento de una norma jurídica. Tratándose de proveedores que reciban bienes en consignación para su venta, éstos deberán agregar a la información básica comercial los antecedentes relativos a su situación financiera, incluidos los estados financieros cuando corresponda. En la venta de bienes y prestación de servicios, se considerará información comercial básica, además de lo que dispongan otras normas legales o reglamentarias, la identificación del bien o servicio que se ofrece al consumidor, así como también los instructivos de uso y los términos de la garantía cuando procedan. Se exceptuarán de lo dispuesto en este inciso los bienes ofrecidos a granel. La información comercial básica deberá ser suministrada al público por medios que aseguren un acceso claro, expedito y oportuno. Respecto de los instructivos de uso de los bienes y servicios cuyo uso normal represente un riesgo para la integridad y seguridad de las personas, será obligatoria su

68

JUZGADO DE POLICIA LOCAL
Calle Chaca N° 3034-Alto Hospicio

entrega al consumidor conjuntamente con los bienes y servicios a que acceden". D.- Artículo 24 inciso 1° de la Ley número 19.496: "Las infracciones a lo dispuesto en esta Ley serán sancionadas con multa de hasta 50 unidades tributarias mensuales, si no tuvieren señalada una sanción diferente". Las conductas constituidas por el incumplimiento a sus deberes de información y de exhibición de precios vulneran el derecho, básico e irrenunciable, (artículos 3° y 4° de la LPC) que le asiste a todo consumidor o usuario, de ser informado veraz y oportunamente sobre éstos. Es preciso advertir a SS., que atendido el carácter imperativo y los objetivos de interés público que invisten y pretenden los preceptos legales antes citados, sólo resulta posible dar cumplimiento efectivo a las disposiciones en comento, obrando en los términos en que éstas especialmente lo disponen, sin excepción alguna y de forma tal, que permitan al público y eventuales consumidores informarse sin dificultad sobre los precios de los productos que expendan, puesto que, según se infiere del claro tenor de la disposición, sólo mediante el adecuado conocimiento que los consumidores puedan disponer a estos respectos, se satisface el objetivo que el legislador ha previsto, al ordenar lo pertinente en la especie. US., las normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores contenidas en la ley que rige la materia de autos, son una herramienta de trascendental importancia para la transparencia del mercado, elemento consustancial a una economía con las características de la que actualmente nos rige; de ahí la importancia que la ley atribuye a la labor de los Tribunales de Justicia, encargados de sancionar conductas como la señalada en la presente denuncia. En la especie, el único que puede poner remedio a la situación que ha dado origen a la presente causa, restableciendo el equilibrio jurídico dañado, mediante la sanción de la conducta denunciada y demandada, es US. IV Naturaleza de la Responsabilidad de la Denunciada: Es del todo necesario señalar SS., que, a juicio del SERNAC, las normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, son de responsabilidad objetiva, es decir, no requieren de dolo ni de culpa en la conducta del infractor. Solo basta el hecho constitutivo de ella, como ocurre en los casos de infracciones a la Ley de Tránsito, para que se configure y por consiguiente US., condene. La denunciada, SS., con su actuar, transgredió el derecho citado, que dicho sea de paso, tiene el rango de básico e irrenunciable, conforme lo disponen los artículos 3° y 4° de la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, toda vez que los derechos conferidos por LPC, son irrenunciables anticipadamente por los consumidores. Luego, la naturaleza objetiva de la responsabilidad "es consecuencia de la naturaleza profesional de la actividad del proveedor, la que, como justa contrapartida a las ganancias que de ella obtiene, lo obligan a responder de las consecuencias dañosas para terceros que su ejercicio pueda traer consigo (principio de la responsabilidad profesional o por el riesgo creado, opuesto al tradicional de la responsabilidad subjetivo o por culpa).

65

JUZGADO DE POLICIA LOCAL
Calle Chaca N° 3034-Alto Hospicio

entrega al consumidor conjuntamente con los bienes y servicios a que acceden". D.- Artículo 24 inciso 1° de la Ley número 19.496: "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". Las conductas constituidas por el incumplimiento a sus deberes de información y de exhibición de precios vulneran el derecho, básico e irrenunciable, (artículos 3° y 4° de la LPC) que le asiste a todo consumidor o usuario, de ser informado veraz y oportunamente sobre éstos. Es preciso advertir a SS., que atendido el carácter imperativo y los objetivos de interés público que invisten y pretenden los preceptos legales antes citados, sólo resulta posible dar cumplimiento efectivo a las disposiciones en comento, obrando en los términos en que éstas especialmente lo disponen, sin excepción alguna y de forma tal, que permitan al público y eventuales consumidores informarse sin dificultad sobre los precios de los productos que expendan, puesto que, según se infiere del claro tenor de la disposición, sólo mediante el adecuado conocimiento que los consumidores puedan disponer a estos respectos, se satisface el objetivo que el legislador ha previsto, al ordenar lo pertinente en la especie. US., las normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores contenidas en la ley que rige la materia de autos, son una herramienta de trascendental importancia para la transparencia del mercado, elemento consustancial a una economía con las características de la que actualmente nos rige; de ahí la importancia que la ley atribuye a la labor de los Tribunales de Justicia, encargados de sancionar conductas como la señalada en la presente denuncia. En la especie, el único que puede poner remedio a la situación que ha dado origen a la presente causa, restableciendo el equilibrio jurídico dañado, mediante la sanción de la conducta denunciada y demandada, es US. IV Naturaleza de la Responsabilidad de la Denunciada: Es del todo necesario señalar SS., que, a juicio del SERNAC, las normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, son de responsabilidad objetiva, es decir, no requieren de dolo ni de culpa en la conducta del infractor. Solo basta el hecho constitutivo de ella, como ocurre en los casos de infracciones a la Ley de Tránsito, para que se configure y por consiguiente US., condene. La denunciada, SS., con su actuar, transgredió el derecho citado, que dicho sea de paso, tiene el rango de básico e irrenunciable, conforme lo disponen los artículos 3° y 4° de la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, toda vez que los derechos conferidos por LPC, son irrenunciables anticipadamente por los consumidores. Luego, la naturaleza objetiva de la responsabilidad "es consecuencia de la naturaleza profesional de la actividad del proveedor, la que, como justa contrapartida a las ganancias que de ella obtiene, lo obligan a responder de las consecuencias dañosas para terceros que su ejercicio pueda traer consigo (principio de la responsabilidad profesional o por el riesgo creado, opuesto al tradicional de la responsabilidad subjetivo o por culpa).

20

JUZGADO DE POLICIA LOCAL
Calle Chaca N° 3034-Alto Hospicio

Atendidos los objetivos de interés público que invisten las normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, solo resulta posible dar cumplimiento efectivo a sus disposiciones obrando en los términos en que éstas especialmente lo señalan, sin excepción alguna, pues solo mediante el adecuado conocimiento que los consumidores puedan llegar a tener, se satisface el objetivo que el legislador ha previsto al ordenar lo pertinente en la especie. V.- Interés vulnerado por las infracciones de la denunciada y acción del SERNAC: Este Servicio ha interpuesto SS., la denuncia correspondiente, en atención a que claramente, en este caso, se vio vulnerado el interés general de los consumidores. Como se advierte del tenor literal del artículo 58 de la LPC, la potestad que la ley le otorga al SERNAC importa el poder – deber de velar por el cumplimiento de las normas establecidas en leyes especiales, tal como ocurre en la especie. En efecto, tal como lo ha señalado la jurisprudencia, “por causas en que estén afectados los intereses generales de los consumidores, deben entenderse aquellas referidas a hechos que, o bien afecten efectivamente a un grupo significativo de consumidores o usuarios, en la venta de bienes y/o en la prestación de servicios, o bien que, aun cuando afecten en concreto y en particular a una sola persona, sean susceptibles de afectar a la generalidad de los consumidores o usuarios, principalmente, dada la frecuencia con que ciertos hechos o actos se presentan o puedan presentarse en la práctica del comercio o relación de consumo determinada”. VI.- Sanción procedente: Finalmente, la sanción a la norma infringida por la denunciada se encuentra establecida en el artículo 24 inciso 1° de la Ley número 19.496, el cual dispone lo que sigue: “Las infracciones a lo dispuesto en esta ley serán sancionados con multa de hasta 50 unidades tributarias mensuales, si no tuvieren señalada una sanción diferente”. Así las cosas, en virtud de la norma legal citada, es que esta parte viene en solicitar a SS., se condene a la denunciada, aplicando el máximo de la multa o la que SS., estime en justicia. Por tanto, en mérito de lo expuesto, artículos 1° número 3; 3° letra b); 24 inciso 1°; 30 y demás disposiciones legales que resulten procedentes, Ruego a SS., se sirva tener por interpuesta denuncia infraccional contra del proveedor, NENE LIBRERIAS LIMITADA, SUCURSAL ALTO HOSPICIO, Rol Único Tributario N° 76.327.233-8, representado para los efectos de los artículos 50 C inciso final en relación con el 50 D, ambos de la Ley N° 19.496, esto es, por la persona que ejerce habitualmente funciones de dirección o administración por cuenta o representación del proveedor, don NUNCIO CAYETANO BELARDI ROSCETTI, ignoro cédula nacional de identidad y profesión u oficio; o la encargada de local, doña SOLEDAD LUNA LUNA, Cédula de Identidad N°9.132.533-0; todos domiciliados para estos efectos en Centro Comercial Alto Hospicio, Ruta A-16 N° 3350, Local 13, comuna de Alto Hospicio; por infringir la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, acogerla en todas sus partes, condenando al infractor al máximo de las multas contempladas en la Ley

71

JUZGADO DE POLICIA LOCAL
Calle Chaca N° 3034-Alto Hospicio

número 19.496, con expresa y ejemplar condena en costas, o a las que SS., estime en justicia. En dicha presentación la denunciante referida, otorga patrocinio y poder a doña MARLENE IVONNE PERALTA AGUILERA, Cédula de Identidad N° 13.867.012-0, abogada habilitada para el ejercicio de la profesión, de su mismo domicilio. Poder conferido con todas las facultades de ambos incisos del artículo séptimo del Código de Procedimiento Civil, las que dio por expresamente reproducidas.-

2.- A fojas 05 a 14 vta., ambas inclusive, la denunciante mencionada en el acápite anterior, acompaña con citación y/o bajo los apercibimientos del artículo 346 número 3 del Código de Procedimiento Civil, según corresponda, documentos consistentes en: A.- Copia simple de Resolución número 130 de fecha 01 de noviembre del año 2008, del Servicio Nacional de Consumidor, en el que se consigna su nombramiento como Directora Regional de la sede Iquique; B.- Copia simple de Resolución número 135 de fecha 05 de diciembre del año 2011, sobre renovación del periodo de Nombramiento de Directora Regional, en el Servicio Nacional del Consumidor. C.- Copia simple de Resolución Exenta número 0197 de fecha 18 de diciembre del año 2013, sobre Delegación de Facultades que indica en los/las Directores/as Regionales del Servicio Nacional del Consumidor. D.- Original de Acta suscrita por Ministro de Fe, doña Marta Cecilia Daud Tapia, Directora Regional del Servicio Nacional del Consumidor, de fecha 04 de abril del año 2014.-

3.- A fojas 44 rola audiencia de contestación, conciliación y prueba, decretada en autos, con la asistencia de doña MARLENE IVONNE PERALTA AGUILERA, 34 años, chilena, soltera, abogada, Cédula de Identidad N° 13.867.012-0, domiciliada en Baquedano N° 1093, comuna de Iquique, en representación del Servicio Nacional del Consumidor y doña MARIA SOLEDAD LUNA LUNA, 54 años, chilena, casada, empleada, estudios medios completos, Cédula de Identidad N° 9.132.533-0, domiciliada en Centro Comercial Alto Hospicio, Ruta A-16 N° 3350, Local 13, comuna de Alto Hospicio, en representación de la denunciada Librerías Nené Ltda., las partes comparecientes expusieron lo siguiente: La parte denunciante representada por doña Marlene Ivonne Peralta Aguilera, ratificó la denuncia rolante de fojas 1 a 4, sin agregar nada más. La parte denunciada, representada por doña María Soledad Luna Luna, contestó por escrito la denuncia efectuada por el SERNAC, exponiendo que: "I.- De la Denuncia: en términos concretos, la Directora Regional de Servicio Nacional del Consumidor, doña MARTA CECILIA DAUD TAPIA, en la investidura que detenta y en su calidad de ministro de fe, con fecha 27 de mayo de 2014 denunció que su representada, en las dependencias que constituyen su domicilio comercial, el día 26 de marzo del año 2014, no habría cumplido con "...su obligación de dar a conocer al público los precios de los bienes que expendan y de mantener, cuando el consumidor no pueda conocer por sí mismo el precio de los productos, una lista de sus

+ 2

JUZGADO DE POLICIA LOCAL
Calle Chaca N° 3034-Alto Hospicio

preciosa disposición, de manera permanente y visible...”, infringiendo los artículos 3, letra b) y 30 de la Ley N° 19.496, relacionadas con los artículos 1 N° 3 y 24, inciso 1, del mismo cuerpo legal. II.- Primera petición: Absolución. Argumentos: Respecto del procedimiento aplicable a este tipo de denuncias, rige el establecido en el párrafo 1° (Normas Generales) del Título IV (Del procedimiento a que da lugar la aplicación de esta ley y del procedimiento para la defensa del interés colectivo o difuso), cuyo artículo 50 B establece: *“Los procedimientos previstos en esta ley podrán iniciarse por demanda, denuncia o querrela, según corresponda. En lo no previsto en el presente Párrafo, se estará a lo dispuesto en la ley N° 18.287, en subsidio, a las normas del Código de Procedimiento Civil”*. En consecuencia, procede la aplicación del artículo 19, inciso 2, de la Ley N° 18.287, que reza: *“Podrá absolver al infractor en caso de ignorancia excusable o buena fe comprobada”*. Cabe señalar SS., que su representada en ningún momento ha intentado vulnerar las normas de protección a los derechos de los consumidores, lineamiento que no forma parte de la visión y misión de la empresa, reconocida por años en la ciudad por la calidad de su atención y productos. Lo que sucedió simplemente fue una conjunción de circunstancias que impidieron tener a la vista los precios aludidos. En efecto, por motivos de cambio de temporada escolar (recordando que la infracción se cursó el 26 de marzo del 2014), es que en el momento en que se constituyó la Directora del Sernac no se encontraban en ese momento los de los artículos a la venta, pero obedecía a una situación absolutamente transitoria, y que se justificaba por el cambio de temporada, en que la empresa se encontraba cambiando los precios, situación de la cual podrán dar cuenta los testigos ofrecidos. Por tanto, no se trata de una situación permanente, sino que netamente temporal, y que hoy en día se encuentra totalmente subsanado, operando sobre el particular como siempre lo ha hecho su representada respecto de los derechos de los consumidores. Además, debe SS., considerar que su representada expende artículos de oficina, muchos de los cuales son casi más pequeños que los propios rótulos de los precios que están a la exhibición del público, y sin perjuicio de lo anterior Librerías Nené Limitada igualmente, como es su costumbre, ha dado cumplimiento a esta y otras normas legales que regulan su actividad. En consecuencia, nos encontramos ante un típico caso de buena fe comprobada, considerando que el actuar de su representada siempre ha sido ajustado a derecho, que con respecto a la supuesta infracción de esta norma, que supone rotular un sinnúmero de artículos y productos de escaso tamaño, ésta no ha acontecido y que, en este actuar, por el cambio de precios de artículos tras el cierre de la temporada escolar, no fueron ubicables estos rótulos transitoriamente. En consecuencia, con los medios de prueba que se acompañarán, se dará comprobación de la buena fe en el actuar, considerando que la pretendida infracción se dio en un contexto particular, y que no representa ni la generalidad del actuar de su representada ni presupone una infracción

a la norma citada, que parte de la base que se aplica a casos en que de manera permanente e inexcusable no se da a conocer al público consumidor de los precios de los productos, cuestión que en la especie no se da. En subsidio, igualmente procede la absolució, considerando que la hipótesis normativa no se cumple, ya que, como se explicó, la falta de precio obedeció a una situación transitoria y no permanente; de lo contrario, jamás podrían cambiar los precios, o habría que proceder con el mayor de los sigilos a su cambio (fuera del horario de funcionamiento del local y de los respectivos contratos de trabajo de los funcionarios, por ejemplo) a fin de asegurarse que no se denunciara la falta de precios justo cuando se están cambiando por el término de la temporada escolar. Evidentemente no es ese el objetivo del legislador. Por último, en cuanto a las listas de productos, cabe señalar que aquellas proceden en la medida que el consumidor no pueda conocer por sí mismo el precio de los productos, obligación que respecto de su representada, al igual que en otros rubros, como los supermercados, ferreterías, y demás comercios que expenden un sinnúmero de artículos, de todas las variedades y de pequeños tamaños, se hace prácticamente imposible leer y tener a la vista, dada la extensión de productos que se venden (motivo por el cual en ciertos comercios cerrados, como los supermercados, incluso existen consultores de precios).

III.- Tercera petición: En subsidio, amonestación. Argumentos: En subsidio de lo anterior, y considerando lo dispuesto en el artículo 50 B de la Ley N° 19496, antes transcrito, y artículo 19, inciso 1, de la Ley N° 18.287, vino en solicitar se aplique la sanción de amonestación a su representada, en atención a los siguientes argumentos: 1.- El artículo 19, inciso 1, de la Ley N° 18.287, reza: *"Cuando se trate de una primera infracción y aparecieren antecedentes favorables, el juez podrá, sin aplicar la multa que pudiere corresponderle, apercibir y amonestar al infractor. Ello sin perjuicio de ordenar que se subsane la infracción, si fuere posible, dentro del plazo que el Tribunal establezca"*. 2.- Respecto del local de Alto Hospicio, su representada nunca antes ha sido multada ni sancionada por la Ley de Protección a los Derechos de los Consumidores, cuestión acreditable conforme oficio del otrosí. 3.- Con respecto a los antecedentes favorables, citó todos los hechos expuestos en la primera petición, y que dicen relación con el cambio de precios por cierre de temporada escolar, a acreditar en autos. 4.- Por último, cabe hacer presente que, conforme a fotografías que se adjuntan, su representada tiene por totalmente subsanada esta presunta infracción, que como se dijo, nunca se cometió, toda vez que los precios se estaban cambiando. En consecuencia, y en subsidio, se solicita que se aplique la amonestación como sanción ante esta presunta infracción, considerando la ocurrencia de todos los requisitos que hacen procedente la aplicación de esta norma.

IV.- Tercera petición: Aplicación de la menor multa que corresponda en derecho: El artículo 24, inciso 1, de la Ley N° 19.496, establece la sanción que procede ante este tipo de

infracciones, del siguiente modo: "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". Sobre la argumentación fáctica, por motivos de economía procesal, me remito a lo antes expuesto en los puntos II y III de esta contestación. En lo que respecta a la aplicación de la sanción, considerando todos los antecedentes favorables que han incluso a esta parte hecho promover la solicitud de absolución y, en subsidio, de amonestación, solicitó que se aplique la menor sanción que proceda, considerando que la norma, antes citada, establece un tope. Por tanto, en mérito de lo expuesto y las normas citadas, pidió a SS., tener por contestada la denuncia por escrito y, en su mérito, rechazar la misma, declarando la absolución de su representada; en subsidio, aplicar amonestación; y, en subsidio de lo anterior, aplicar la menor sanción que en derecho corresponda, con costas. En el primer otrosí de su presentación, doña Soledad Luna Luna acompañó los siguientes documentos: A.- 4 fotografías de las vidrieras fiscalizadas, con citación. En el segundo otrosí de su presentación, doña Soledad Luna Luna, solicitó oficiar al Servicio Nacional del Consumidor de Tarapacá, a fin de que informara si anteriormente su representada había sido objeto de sanciones por infracción a la Ley de Protección al Consumidor. El Tribunal proveyó: Téngase por contestada la denuncia. Al primer otrosí: Téngase presente los documentos acompañados. Al segundo otrosí: Como se pide, oficiase al Servicio Nacional de Protección al Consumidor en los términos solicitados. Llamadas las partes a conciliación, ésta no se produjo. El Tribunal recibió la causa a prueba, siendo el punto sustancial, pertinente y controvertido: 1.- La responsabilidad infraccional de la denunciada. Prueba documental: La parte denunciante, representada por doña Marlene Ivonne Peralta Aguilera, ratificó los documentos rolantes de fojas 5 a 14 de autos, acompañados a la denuncia, consistentes en: 1.- Copia simple de Resolución N° 120, de fecha 01 de noviembre del 2008, del Servicio Nacional del Consumidor, en el que se consigna nombramiento de la Directora Regional del servicio sede Iquique a doña Marta Daud Tapia, con citación. 2.- Copia simple de Resolución N° 135, de fecha 05 de diciembre de 2011, sobre renovación del período de nombramiento de la Directora Regional, ya individualizada en el Servicio Nacional del Consumidor, con citación. 3.- Copia simple de Resolución Exenta N° 0197, de fecha 18 de diciembre de 2013, sobre delegación de facultades que indica en los Directores Regionales del Servicio Nacional del Consumidor, con citación. 4.- Original de acta suscrita por ministro de fe, doña Marta Cecilia Daud Tapia, Directora del Servicio Nacional del Consumidor de fecha 26 de marzo de 2014, con citación. Asimismo, acompañó los siguientes documentos: 5.- Acta fotográfica del Ministro de Fe, de fecha 26 de marzo de 2014, suscrita por la Directora Regional del Sernac, doña Marta Daud Tapia, con citación. 6.- Sentencia de la Corte de Apelaciones de Santiago, de fecha 28 de septiembre de 2009, con citación. 7.-

75

JUZGADO DE POLICIA LOCAL
Calle Chaca N° 3034-Alto Hospicio

Sentencia del Primer Juzgado de Policía Local de Santiago, en causa Rol: 35.643/2010, de fecha 01 de marzo de 2011, con citación. 8.- Sentencia del Primer Juzgado de Policía Local de Santiago, en causa Rol N°35.644/2010, de fecha 01 de marzo de 2011, con citación. El Tribunal proveyó: Téngase por acompañados los documentos, con citación. La parte denunciada, representada por doña María Soledad Luna Luna, acompañó y ratificó los documentos consistentes en: Set de 04 fotografías de las dependencias de la Librería Nené de la comuna de Alto Hospicio. El Tribunal proveyó: Téngase presente los documentos mencionados. Prueba Testimonial: La parte denunciada, representada por doña María Soledad Luna Luna, presentó los siguientes testigos: 1.- doña MELVA LILIANA TERESA BREBAZA MERINO, 50 años, chilena, soltera, administradora de Librerías Nené, Cédula de Identidad N° 14.441.780-1, domiciliada en Amunátegui N°1089, comuna de Iquique, quien juramentada legalmente y sin preguntas de tacha, expuso: *"No es costumbre de Librería Nené no contar con precios en las vitrinas del local y que es parte de un hecho fortuito, producto de un cambio de temporada, además la situación ya se encontraba enmendada"*. La parte denunciada no formuló repreguntas. La parte denunciante no contrainterrogó. 2.- doña JESSICA ANDREA NAVARRO NAVARRO, 34 años, chilena, soltera, administrativa de Librería Nené, Cédula de Identidad N° 13.867.146-1, domiciliada en Amunátegui N° 1089, comuna de Iquique, quien legalmente juramentada y sin preguntas de tacha, expuso: *"La empresa siempre ha cumplido con la normativa y los precios siempre se encuentran en vitrina, en el caso particular de la denuncia por falta de precios en algunos productos, en exhibición, ésta se produjo por el cambio de temporada en el mes de marzo"*. La parte denunciada no formuló repreguntas. La parte denunciante contrainterrogó a la testigo: *"Para que diga la testigo, cómo le constan los hechos declarados recientemente"*. La testigo respondió: *"Llevo 16 años trabajando en la empresa, tengo labores que implican la toma de decisiones en algunos aspectos operativos y se hacen constantes reuniones con jefes de locales y se les imparten instrucciones en relación con los precios que deben ser exhibidos"*. 3.- doña YASNA SYLVANA ZUÑIGA MUÑOZ, 45 años, chilena, soltera, vendedora de Librería Nené sucursal Alto Hospicio, Cédula de Identidad N° 11.466.172-4, domiciliada en Ruta A-16 N° 3350, Local 13, comuna de Alto Hospicio, quien legalmente juramentada y sin preguntas de tacha, expuso: *"La denuncia se efectuó durante el cambio de temporada en el mes de marzo, la cual se denomina temporada escolar, con este cambio de temporada se cambian los productos y los precios de ellos, los productos siempre cuentan con precios y códigos actualizados, pero en el caso en particular de la denuncia, habían algunos productos sin precios debido a los cambios que se estaban efectuando"*. La parte denunciada no formuló repreguntas. La parte denunciante no contrainterrogó. Diligencias: Consultada, la parte denunciante representada por doña Marlene Ivonne Peralta Aguilera,

JUZGADO DE POLICIA LOCAL
Calle Chaca N° 3034-Alto Hospicio

no solicitó diligencias. Consultada, la parte denunciada representada por doña María Soledad Luna Luna, solicitó la inspección personal del Tribunal a Librería Nené, sucursal de Alto Hospicio, fijando día y hora en los términos de los artículos 403 y siguientes del Código de Procedimiento Civil. El Tribunal proveyó: A lo solicitado, como se pide, fíjese para tales efectos audiencia de inspección personal del Tribunal, en sede judicial, debiendo comparecer las partes que lo deseen y levantarse acta de lo obrado.-

4.- A fojas 55 rola Acta de Inspección Personal de Tribunal, de fecha 30 de octubre de 2014, la cual se llevó a efecto en el lugar donde ocurrieron los hechos investigados, esto es, Ruta A-16 N°3350, comuna de Alto Hospicio, sucursal de la Librería Nené. La diligencia se practicó con la concurrencia de la parte denunciada, representada por doña María Soledad Luna Luna, y la parte denunciante, representada por la abogada doña Marelene Ivonne Peralta Aguilera, ambas ya individualizadas. La inspección entregó las siguientes apreciaciones: 1.- *“Encontrándonos al interior del local comercial “Librería Nené”, se realizó un recorrido tanto por el exterior y el interior del recinto, pudiendo constatar que todas las vitrinas, estantes y muebles de exhibición de productos, contaban con la exhibición de precios, con letras y números, claros y legibles”*. 2.- *“Las partes al ser consultadas, no realizan ningún tipo de observaciones que formular”*.-

5.- A fojas 57 rola Ord. N° 1669/2014, emitido por el Servicio Nacional del Consumidor, informando que la denunciada Librerías Nené Limitada, sucursal Alto Hospicio, no ha sido objeto de sanciones por infracción a la Ley de Protección al Consumidor, por parte del Servicio Nacional del Consumidor.-

6.- A fojas 62 rola el decreto “Autos para fallo” de fecha 31 de diciembre de 2014, a fojas 64 vta., rola notificación personal a la abogada doña Marlene Ivonne Peralta Aguilera, de fecha 26 de febrero de 2015 y a fojas 64 y 65 rola notificación por carta certificada a doña María Soledad Luna Luna, recepcionada en las oficinas de correo con fecha 09 de marzo de 2015.-

CONSIDERANDO:

Primero: Que, en estos autos se ha investigado una denuncia por: “Infracción a la ley de protección a los derechos del consumidor”, deducida por doña MARTA CECILIA DAUD TAPIA, Cédula de Identidad N° 9.162.689-6, Ingeniera Comercial, Directora Regional del Servicio Nacional del Consumidor, Región de Tarapacá, domiciliada en calle Baquedano N° 1093, comuna de Iquique, en contra de en contra del proveedor, NENE LIBRERIAS LIMITADA, SUCURSAL ALTO HOSPICIO, de su giro, Rol Único Tributario N° 76.327.233-8, representado para los efectos de los artículos 50 C inciso final en relación con el 50 D, ambos de la Ley N° 19.496, esto es, por la persona que ejerce habitualmente funciones de

dirección o administración por cuenta o representación del proveedor, don NUNCIO CAYETANO BELARDI ROSCETTI, se ignora cédula nacional de identidad y profesión u oficio y/o la encargada de local, doña MARIA SOLEDAD LUNA LUNA, chilena, empleada, Cédula de Identidad N°9.132.533-0; todos domiciliados para estos efectos en Centro Comercial Alto Hospicio, Ruta A-16 N° 3350, Local 13, comuna de Alto Hospicio, por infracción a las disposiciones contenidas en la ley N°19.496/1997, que establece normas sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción.-

Segundo: Que, conforme lo prevé el artículo 58 de la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, el Servicio Nacional del Consumidor, tiene como una de sus principales funciones: "... velar por el cumplimiento de las disposiciones de la Ley número 19.496 y las demás normas que digan relación con el consumidor, difundir los derechos y deberes del consumidor y realizar acciones de información y educación del consumidor".-

Tercero: Que, la denunciante, investida en su calidad de Ministro de Fe, y con arreglo a lo previsto en el artículo 59 bis de la Ley número 19.496, constató y certificó, en el local del proveedor, ubicado en Centro Comercial Alto Hospicio, Ruta A-16 N° 3350, Local 13, comuna de Alto Hospicio, el día 26 de marzo del año 2014, los hechos relativos al cumplimiento de la Ley en estudio. En la referida diligencia, por medio de acta y set de fotografías que rolan acompañadas a fojas 27 a 30, ambas inclusive, la denunciante constató que la empresa denunciada NENE LIBRERIAS LIMITADA, SUCURSAL ALTO HOSPICIO, no cumplía con la normativa legal vigente, en lo que dice relación con su obligación de dar a conocer al público los precios de los bienes que expendan y de mantener, cuando el consumidor no pueda conocer por sí mismo el precio de los productos, una lista de sus precios a disposición, de manera permanente y visible. Así las cosas, y dado a que el hecho expuesto importaba una clara y abierta infracción a la LPC, en particular, a los artículos 3° letra b) y 30 de la Ley, y lo dispuesto en el artículo 58 letra g) de la Ley, formuló la presente denuncia y se hizo parte en la causa, por estar comprometido el interés general de los consumidores.-

Cuarto: Que, el artículo 3° letra b) de la ley N°19.496/1997.- dispone: "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". Asimismo, en concordancia con lo anterior, el artículo 30 de la ley citada dispone: "Los proveedores deberán dar conocimiento 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. Igualmente se enunciarán las tarifas de los establecimientos de prestación de servicios. Cuando se exhiban los bienes en vitrinas, anaqueles o estanterías, se deberá indicar allí sus respectivos precios. El monto del precio deberá comprender el valor total del bien o servicio, incluidos los impuestos correspondientes. 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. Cuando el consumidor no pueda conocer por sí mismo el precio de los productos que desea adquirir, los establecimientos comerciales deberán mantener una lista de sus precios a disposición del público, de manera permanente y visible", conducta sancionada en el inciso primero del artículo 24 de la ley 19.496, con el pago de una multa, a beneficio fiscal, de hasta 50 Unidades Tributarias Mensuales.-

Quinto: Que, la acción infraccional contemplada en la Ley N° 19.496, es de orden público e irrenunciable, e incluso la responsabilidad infraccional en esta materia puede ser perseguida de oficio por la judicatura, lo que revela la clara intención del legislador de impedir los abusos y engaños de las empresas en perjuicio de los consumidores, para cuyo fin estableció una responsabilidad objetiva, en virtud de la cual bastaría acreditar la infracción o la falta de la debida correspondencia entre lo que establece la Ley y lo que ocurre en los hechos para hacer aplicable las sanciones que la misma Ley contempla, no siendo aplicables en esta materia las normas de responsabilidad subjetivas del Código Civil, no siendo relevantes, pues no son requisitos, la eventual culpa o dolo del denunciado incumplidor.-

Sexto: Que, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 14 de la ley 18.287.- el Juez apreciará la prueba y los antecedentes de la causa de acuerdo con las reglas de la sana crítica, expresando las razones jurídicas y las simplemente lógicas, científicas o técnicas en cuya virtud les asigne valor o las desestime. En general, tomará especial consideración la multiplicidad, gravedad, precisión, concordancia y conexión de las pruebas y antecedentes del proceso, de manera que el examen conduzca a la conclusión que convenza al sentenciador.-

Séptimo: Que, de acuerdo a la denuncia presentada por el Servicio Nacional del Consumidor y los antecedentes acumulados al proceso, analizadas y ponderadas

70

JUZGADO DE POLICIA LOCAL
Calle Chaca N° 3034-Alto Hospicio

conforme a las normas de la sana crítica y bajo el procedimiento establecido en la ley 18.287.- sobre Procedimiento ventilados ante los Juzgados de Policía Local, de acuerdo a lo dispuesto por la Ley N°15.231 Sobre Organización y Atribuciones de los Juzgados de Policía Local, permiten a este sentenciador adquirir la convicción, no existiendo prueba en contrario, que efectivamente se encuentra acreditado en autos los hechos materia de la denuncia investigada como asimismo la participación en ellos de la denunciada, por cuanto la denunciante en su calidad de ministro de fe y con arreglo a lo previsto en el artículo 59 bis de la Ley 19.496, constató y certificó en el local del proveedor NENE LIBRERIAS LIMITADA, SUCURSAL ALTO HOSPICIO, de su giro, Rol Único Tributario N° 76.327.233-8, ubicado en Centro Comercial Alto Hospicio, Ruta A-16 N° 3350, Local 13, comuna de Alto Hospicio, no cumplía con la normativa legal vigente, en lo que dice relación con su obligación de dar a conocer al público los precios de los bienes que se expenden y de mantener, cuando el consumidor no pueda conocer por sí mismo el precio de los productos, una lista de sus precios a disposición, de manera permanente y visible.-

Octavo: Que, consta en autos a fojas 55, el Acta de Inspección Personal del Tribunal, decretada en la causa y realizada con fecha 30 de octubre de 2014, en donde se deja constancia que a la fecha de dicha inspección, se realizó un recorrido tanto por el interior y el exterior del recinto donde funciona el local de la denunciada, pudiendo constatarse que en todas las vitrinas, estantes y muebles de exhibición de productos, contaban con la exhibición de precios con letras y números claros y legibles, por lo que sin perjuicio de la convicción que en cuanto a la efectividad de los hechos denunciados y que constituyen la infracción a las normas de los artículos 3, letras a y b y 30 de la Ley N° 19.496, según se expuso en el precedente apartado, no obstante, aquellos fueron subsanados por la denunciada con posterioridad a la denuncia y en el transcurso de este proceso, situación que demuestra que la denunciada referida tomó las medidas necesarias para subsanar el hecho denunciado, lo que será tomado en consideración al momento de regular la sanción que corresponda aplicar, por lo que, y no existiendo prueba en contrario:

SE DECLARA:

A.- Que, se **CONDENA** por la infracción denunciada a fojas uno a NENE LIBRERIAS LIMITADA, SUCURSAL ALTO HOSPICIO, empresa de su giro, Rol Único Tributario N° 76.327.233-8, representado para los efectos de los artículos 50 C inciso final en relación con el 50 D, ambos de la Ley N° 19.496, esto es, por la persona que ejerce habitualmente funciones de dirección o administración por cuenta o representación del proveedor, don NUNCIO CAYETANO BELARDI ROSCETTI, se ignora Cédula Nacional de Identidad y profesión u oficio y/o la encargada de local, doña MARIA SOLEDAD LUNA LUNA, chilena, empleada, Cédula Nacional de Identidad N°9.132.533-0; todos domiciliados para estos

70

JUZGADO DE POLICIA LOCAL
Calle Chaca N° 3034-Alto Hospicio

efectos en Centro Comercial Alto Hospicio, Ruta A-16 N° 3350, Local 13, comuna de Alto Hospicio, **al pago de una multa a beneficio fiscal de 5.0 UTM**, por ser autora de la infracción consistente en: "No cumplir con su obligación de dar a conocer al público los precios de los bienes que se expenden y de mantener, cuando el consumidor no pueda conocer por sí mismo el precio de los productos, una lista de sus precios a disposición, de manera permanente y visible, en el establecimiento comercial ubicado en Centro Comercial Alto Hospicio, Ruta A-16 N° 3350, Local 13, comuna de Alto Hospicio", infracción sancionada y tipificada en los artículos 24 y 30 de la ley N°19.496/1997, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción.-

B.- La multa impuesta deberá ser pagada dentro de un plazo de cinco días de notificada la presente Sentencia bajo apercibimiento legal de despachar, por vía de sustitución y apremio, orden de reclusión nocturna, diurna o de fin de semana en su contra, a razón de un día o una noche por cada quinto de Unidad Tributaria Mensual, con un máximo de quince jornadas diarias, diurnas o nocturnas, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 23 de la Ley 18.287.- Sobre procedimientos ventilados ante el Juzgado de Policía Local.-

C.- Una vez ejecutoriada la presente sentencia, remítase copia autorizada de ésta al Servicio Nacional del Consumidor.-
Notifíquese y archívese en su oportunidad.-

4

Sentencia dictada por **don PIETRO CORDANO ORTIZ**, Juez Titular del Juzgado de Policía Local de Alto Hospicio. Autoriza **doña JANINA GORDILLO GUERRA**, Secretaria Abogado.-

