

18 805 - 7 - 2007.

**JUZGADO DE POLICÍA LOCAL**  
**RENCA**

Renca, viernes, 16 de marzo de 2012.

Se certifica por la Secretaria Abogado que suscribe que la sentencia definitiva dictada en estos autos con fecha 8 de julio de 2011 y que consta a Fs. 66 y siguientes, se encuentra firme y ejecutoriada.



**Andrea Corvalán Sáez**  
**Secretaria Abogado**

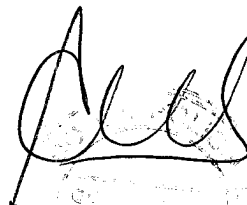


**JUZGADO DE POLICÍA LOCAL**

**RENCA**

Renca, viernes, 16 de marzo de 2012.

Se certifica por la Secretaria Abogado que suscribe que la sentencia definitiva dictada en estos autos con fecha 8 de julio de 2011 y que consta a Fs. 66 y siguientes, se encuentra firme y ejecutoriada.



**Andrea Corvalán Sáez**  
**Secretaria Abogado**

66

12805-3-7

2011 04/07/11

JUZGADO DE POLICÍA LOCAL

RENCA

Renca, viernes, 08 de julio de 2011.

VISTOS Y CONSIDERANDO:

1. A fojas 1 y siguientes, el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR** interpone denuncia infraccional contra **EMPRESAS LA POLAR S.A.**, domiciliada en Av. Eduardo Frei Montalva N° 520, comuna de Renca, por infracción a los artículos 12, 20 y 23 de la Ley N° 19.496. Hace consistir su denuncia en que la empresa La Polar, habría causado menoscabo al consumidor al negarse a hacer efectivo el servicio técnico ofrecido con ocasión de la garantía otorgada por la compra del producto. Para fundamentar su denuncia, el SERNAC acompañó en autos, formulario único de atención de público N° 1200914, en el cual consta que la consumidora afectada, doña **FLOR ARÁNGUIZ PONCE**, formula reclamo contra la empresa mencionada; fotocopia de certificado de máxima garantía de La Polar, boletas de compras realizadas por la denunciante a empresas La Polar y solicitud de servicio técnico y seguro Cardif.
2. A Fs. 19, el SERNAC se hace parte en la causa.
3. A Fs. 33, Empresas La Polar se hace parte en la causa.
4. A Fs. 38, con fecha 29 de Julio del año 2008, se realiza comparendo de estilo, compareciendo por el SERNAC, don Luis Álvarez Estay; por la denunciada, doña Romina Vitagliano Vilches y en rebeldía de la consumidora afectada, doña Flor Aránguiz Ponce. La parte del SERNAC ratifica la denuncia infraccional en todas sus partes, solicitando que sea acogida en su integridad y se condene a empresas La Polar, al máximo de la multa establecida en la ley, con costas. La parte denunciada interpone excepción perentoria de prescripción extintiva señalada en el artículo 26 de la Ley N°19.946, en atención a que la consumidora habría efectuado la compra de un computador, a cargo de su cuenta corriente, el día 10 de noviembre del año 2005, el cual se encontraba sujeto a una garantía de dos años. Posteriormente, doña Flor Aránguiz, se habría dirigido al SERNAC con fecha 21 de diciembre del año 2006, para efectuar el reclamo contra la casa comercial, interponiendo el Servicio Nacional del

Consumidor, denuncia infraccional contra empresas La Polar, por infracción a los artículos 12, 20 y 23 de la Ley 19.496, el día 8 de agosto del año 2007. Agrega la denunciada que el hecho presuntamente infraccional, habría sido cometido el día de la realización de la compra del producto supuestamente defectuoso, es decir, el día 10 de noviembre del año 2005, encontrándose la acción prescrita, ya que habría transcurrido más de seis meses desde el hecho infraccional hasta la interposición de la denuncia ante el Juzgado de Policía Local. En el mismo libelo y en subsidio de lo anterior, la denunciada interpone la excepción fundada en el N°6 del artículo 303 del Código de Procedimiento Civil, toda vez que la denuncia infraccional se interpuso contra Empresas La Polar S.A, y de acuerdo a la documentación, y de lo que se desprende de autos, debió presentarse contra La Polar corredora de seguros limitada, toda vez que ambas empresas son individuales y diferentes entre sí, por lo que habría falta de legitimidad pasiva por parte de su representada.

5. A Fs. 43, la parte denunciada hace presente que el día 9 de julio del año 2007, empresas La Polar, informó al Servicio Nacional del Consumidor, que se rechazó la solicitud de la consumidora afectada, debido a que el desperfecto del producto emanaría de actos imputables a la mala manipulación del mismo, no cubiertos por la garantía, amparando lo anterior en el artículo 21 de la Ley 19.946, razón por la cual, la empresa denunciada quedaría eximida de responsabilidad.
6. A Fs. 45, el SERNAC evacua traslado a las excepciones interpuestas por la denunciada, solicitando que ambas sean rechazadas, indicando respecto a la excepción de prescripción, que la comisión de la infracción no sería el día 10 de noviembre del año 2005, oportunidad en la que la consumidora realizó la compra del bien, sino que la conducta infraccional tendría lugar cuando la denunciada se negó a hacer efectivo el servicio técnico ofrecido por la garantía, la cual se extendería hasta el día 11 de mayo del año 2008, fecha a partir de la cual empezaría a correr el plazo de prescripción, situación que no se da en la presente causa. Agrega que sin perjuicio de lo anterior, y en caso de que se estimara que el plazo de prescripción no correría desde el vencimiento de la garantía extendida, sino que desde la fecha en que la denunciada se negó efectivamente a realizar el servicio técnico requerido por la consumidora, la acción infraccional tampoco se encontraría prescrita, ya que dicha negativa se mantuvo a lo menos hasta el 26 de abril del año 2007. En cuanto a la excepción de falta de legitimidad pasiva, el contrato de garantía extendida se pacta conjuntamente con el de

compraventa del bien, quedando ambos actos jurídicos registrados en un mismo documento, que en el caso de autos, corresponde a una boleta emitida por Empresas La Polar S.A, en la que en ningún caso señala que dicha garantía se está contratando con una persona jurídica distinta, limitándose sólo a mencionar en el documento denominado "Certificado de Servicio Máximo de Garantía", que este servicio es operado por Cardif Garantía y no que se está contratando con dicha entidad, ni menos se señala a La Polar Corredora de Seguros. Agrega que el artículo 43 de la Ley 19.496, hace responsable al proveedor que actúe como intermediario en la prestación del servicio frente a los incumplimientos ante el consumidor, lo que sería aplicable en este caso por no haberse informado veraz y oportunamente, la individualización de la empresa prestadora del servicio con la que supuestamente se encontraba contratando el consumidor.

7. A Fs. 48, el Tribunal no hace lugar a las excepciones perentoria de prescripción de la acción, ni a la excepción dilatoria de falta de legitimidad pasiva, interpuestas por la empresa denunciada, en atención a los artículos 1455 inciso 2 y 1546 del Código Civil, artículos 3, 4, 5, 6 y 9 de la Ley 18.287, artículos 78, 254 N°2, 303 N°4 y 6, 307 y 308 del Código de Procedimiento Civil, artículo 54 de la Ley 15.231 y artículos 26 y 43 de la Ley 19.946.
8. A Fs. 62, con fecha 27 de noviembre del 2008, se realiza comparendo de estilo, compareciendo Rodrigo Martínez Alarcón, por el SERNAC; Esteban Alarcón, por la denunciada y en rebeldía de la consumidora afectada doña Flor Aránguiz Ponce. Empresas La Polar contesta la denuncia infraccional por escrito, solicitando su total rechazo, debido a que no existiría infracción alguna, ya que se habría actuado con la debida diligencia, respetando los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales fue ofrecida o convenida a la denunciante, la entrega del bien o la prestación del servicio, conforme al artículo 12 de la Ley 19.496. Además agrega que no se ha vulnerado lo prescrito en los artículos 20 y 23 de la mencionada norma, ya que se aceptó el requerimiento de la denunciante, remitiendo el producto supuestamente defectuoso al servicio técnico competente e informando posteriormente al SERNAC, en respuesta a la solicitud de mediación, que se rechazaba la solicitud del cliente por cuanto el desperfecto del producto correspondía a actos imputables a la manipulación del producto no cubiertos por la garantía, fundando su argumento en el artículo 21 de la Ley 19.946. Agrega la denunciada que, dentro de las situaciones que no ampara el

Servicio de Máxima Garantía La Polar, se contempla, entre otros, el mal uso.

9. En cuanto a la prueba documental, la parte del SERNAC viene en reiterar, con citación, los documentos que rolan a Fs. 3 a las 13, ambas inclusive. La parte denunciada reitera, con citación, los documentos acompañados a Fs. 40 a 42, ambas inclusive, correspondientes a una carta de respuesta enviada por La Polar S.A, al SERNAC, con fecha 9 de julio del año 2007 y copia de informe técnico junto con fotografías del computador siniestrado, que acreditaría el daño generado por la cliente al producto. En ese mismo acto, acompaña con citación los siguientes documentos: 1) impresión computacional, que acreditaría el procedimiento de La Polar, en relación al requerimiento de mediación realizado por el SERNAC; 2) copia de contrato de garantía extendida y 3) copia de informe de servicio técnico el cual acreditaría el daño físico imputable a la consumidora. La parte del SERNAC objeta los documentos acompañados por la contraria, en específico la que rola a Fs. 40, por corresponder a una fotocopia simple, que emanaría de la propia parte que lo presenta y de la cual, no consta su autenticidad, por no haber timbres, firmas u otro elemento que lo acredite. Respecto al documento de Fs. 42, lo objeta en atención a que la fotografía acompañada no contendría elemento alguno que permita acreditar que corresponde realmente al computador siniestrado.

Encontrándose los autos en estado se ha ordenado traerlos para dictar sentencia.

**VISTOS CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:**

1. Que según consta de los antecedentes acompañados en esta causa, especialmente la denuncia infraccional formulada por el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR** a Fs. 1 y siguientes contra **EMPRESAS LA POLAR S.A.** reclamo de la consumidor afectada, doña **FLOR ARÁNGUIZ PONCE** de Fs. 3; extracto de póliza de garantía extendida de Fs. 4, la cual en el numeral segundo señala expresamente aquellas situaciones en que la cobertura del Servicio "Máxima Garantía", no se extenderá, considerando entre ellas, el mal uso del producto; solicitud de servicio técnico de fecha 6 de octubre del año 2006 de Fs. 7 y siguientes; e informe técnico de Fs. 42, el cual expresa la razón del desperfecto del producto adquirido en

empresas La Polar, la cual correspondería a un daño físico producido por el mal uso del mismo, además de señalar otros detalles del estado del computador al llegar al servicio técnico; todos analizados conforme a las reglas de la sana crítica, forman plena convicción al Tribunal de que la empresa denunciada cumplió con los términos y condiciones contractuales y legales, conforme a los cuales la consumidora doña Flor Aránguiz Ponce contrató el servicio de garantía extendida, además de cumplir con el procedimiento a seguir, en caso de que el consumidor quisiera hacer efectivo dicho servicio;

Vistos además lo dispuesto por los artículos 12, 20, 21, 23 y 50 B de la Ley N° 19.496; artículos 1 y siguientes y 14 y 17 de la Ley N° 18.287 y artículo 1545 del Código Civil;

**SE RESUELVE:**

**EN LO INFRACCIONAL:**

1. Que se rechaza la denuncia en contra de **EMPRESAS LA POLAR S.A**, por no haber infringido las normas contenidas en la ley sobre protección de los derechos de los consumidores.
2. Que habiendo tenido ambas partes motivo plausible para litigar, cada parte concurrirá al pago de sus propias costas procesales y personales.

**EN LO CIVIL:**

3. Que el tribunal se abstendrá de pronunciamiento en lo civil, por no haberse interpuesto demanda civil de indemnización de perjuicios en tiempo y forma;

**NOTIFÍQUESE**

**DECTADA POR DON MARIO FERNÁNDEZ GIORDANO.**

**JUEZ TITULAR.**

71

AUTORIZADA POR DOÑA MAGDALENA ROBLES WINTER

SECRETARIO TITULAR.

Rol N° 18805 - 3- 2007 - 7