



Del Rol N° 78.757-2016.-

Coyhaique, a veintidós de agosto de dos mil dieciséis.-

VISTOS:

Que en lo principal del escrito de fojas 25 y siguientes comparece doña MARIA FRANCISCA ORTIZ OBERG, Abogada del Servicio Nacional del Consumidor, interponiendo denuncia en contra de CARLOS ASI e HIJOS limitada, nombre de fantasía "EL CALAFATE", RUT n° 84.674.100-3; representada por su jefa de local doña MARIANELA ORTIZ, C.I. N° 11.692.341-6, ambos con domicilio en calle Arturo Prat N° 515 de Coyhaique por infracción a lo dispuesto en el artículo **3° letra a y b, artículo 4°, 20°, 21°, 23 todos de la ley 19.496**. Dicha denuncia se funda en el hecho de que, con fecha no indicada las ministras de fe del Servicio denunciante doña Karina Acevedo Auad y doña Doris Ximena Carrasco Hauenstein, se constituyeron en el domicilio del proveedor denunciado, constatando que: a) en relación a la información publicada en carteles dentro del local comercial se restringe derecho a hacer efectiva la garantía los días sábados si como se restringe el derecho a hacer efectiva la garantía respecto de los productos en oferta; y b) en relación a la información proporcionada por los vendedores y/o jefes de local se constató que restringen el ejercicio de la garantía legal estableciendo para su ejercicio como único instrumento la presentación de la boleta; solicitando en resumen por dichas consideraciones de hecho y previas citas legales; se condene a la denunciada al pago del máximo de las multas que la ley dispone, con costas.-

Que en lo principal del escrito de fojas 50 y siguientes, comparece doña Paola Aguilar Gallardo, apoderada por la denunciada en autos, formulando descargos a los hechos denunciados, exponiendo en primer término y en lo que resulta pertinente; que no existiría alguna denuncia o querrela infraccional del algún consumidor en particular que diga relación





con presuntas infracciones y que la información contenida en letreros y dentro de la tienda resulta ser de larga data, tratándose de avisos mal redactados que en nada recogen el espíritu de su representada, por cuanto dichos avisos (“Sr Cliente los sábados no se realizan cambios) dice relación con la “garantía de satisfacción” restringiendo los cambios por tal garantía, los días sábados por cuanto dichos días resultan de alta afluencia en el local comercial. Agrega al respecto, que los carteles observados por la denunciante en su inspección fueron eliminados de la tienda; reservándose eso sí el derecho a mantener la política de comunicar a los consumidores que los días sábados no se realizan cambios por Garantía de Satisfacción; siendo el actuar de la denunciada de buena fe no existiendo intencionalidad de vulnerar los derechos de los consumidores, configurándose en los hechos sólo infracción a lo dispuesto en el artículo 3 letra b) de la ley N° 19.496; lo anterior por la redacción deficiente de los avisos instalados; razones por las cuales solicita al Tribunal se absuelva a su representada o en subsidio se condene a una multa máxima de 1 UTM (sic);

Que a fojas 66 consta certificación de ministro de fe del tribunal;

Que se declaró cerrado el procedimiento trayéndose estos autos para resolver y;

#### **CONSIDERANDO:**

**PRIMERO:** Que en concreto y conforme a los hechos en que se sustenta la denuncia del Servicio Nacional del consumidor, el actuar del proveedor denunciado se circunscribe a que la información que éste otorga a los consumidores, ya sea por vía gráfica al interior de su local o por medio de sus dependientes, condicionaban el derecho que establece la ley 19.496 en su artículo 20, a saber el de garantía legal que subyace a la compra de un bien o prestación de servicio; limitándola

exclusivamente a los días de semana o, a contrario sensu, excluyéndose los días sábados para que los consumidores en general puedan ejercer tal derecho;

**SEGUNDO:** Que en tal sentido la documental no objetada denominada “acta de ministro de fe” rolante a fojas 1 y siguientes, indica que el día 29 de abril de 2016 a las 12.11 horas las ministras de fe indicadas en el relato de hechos de la denuncia, se constituyeron en dependencias de la denunciada constatando en lo pertinente: a) que existía información referida a bienes excluidos del ejercicio de la garantía sin informar que esos bienes resultaban de segunda selección; b) catastrando además la referida acta distintos carteles que hacían referencia a que no se realizaban cambios los días sábados y; c) agregando que se informa que la boleta es el único medio para el “ejercicio del derecho a la triple opción”;

**TERCERO:** Que conforme a las defensas formuladas por la denunciada a fojas 50 y siguientes, como asimismo el acta antes referida y la documental a ella acompañada, como asimismo la documental acompañada a las defensas de la denunciada, ponderadas todas conforme a las reglas de la sana crítica; puede concluirse que la información que constaba en exposiciones gráficas al interior del local comercial denunciado, como asimismo de la entrevista realizada por ministro de fe a dependientes del local, al momento de la fiscalización; resultaba errónea o al menos inducía al error de los consumidores, en tanto ésta, tal como queda de manifiesto con las aclaraciones realizadas por la apoderada de la denunciada en sus defensas que constan de fojas 50 y siguientes; requería de explicaciones para entender la intencionalidad de la información a la que accede todo consumidor; lo que manifiestamente pudiere inducir a error a los consumidores que visiten el local;

**CUARTO:** Que sin perjuicio de los anteriores asertos; no logra advertirse que con tales hechos, la denunciada



The image shows a handwritten signature in blue ink, which is partially obscured by an official circular stamp. The stamp is also in blue ink and contains the text "JUZGADO DE POLICIA LOCAL" around the top edge, "SECRETARIO" in the center, and "COYHAIQUE" around the bottom edge. In the center of the stamp is a scale of justice symbol.

ha infringido la obligación contenida en el artículo 3 letra b) de la ley N° 19.496, tal como aduce la denunciante; en tanto la información entregada y constatada, efectivamente no resulta veraz para el consumidor, en tanto otorga información, en específico que refiere al sistema de garantía; que conforme al inciso 3° del numeral 3° del artículo 1° de la ley 19.496 aplicable a los productos, lo que más allá de las argumentaciones que invoca la denunciada en orden a no resultar de mala fe la limitación; y que ella está orientada al buen funcionamiento del establecimiento comercial atendido a que los días sábados –indica- existiría gran afluencia de público lo que lo obliga a centrar en ellos la atención; argumento que resulta desestimable por cuanto resulta tan importante el objetivo comercial válidamente perseguido por los proveedores, como el cumplimiento íntegro de las obligaciones que la ley del consumidor ha puesto en su esfera de deberes;

**QUINTO:** Que sin perjuicio de lo anterior y de lo solicitado por el servicio denunciante en orden a aplicar el máximo de las multas que la ley del rubro dispone en su artículo 24, lo cierto es que si bien se configura como se ha dicho una infracción de carácter formal a las disposiciones de la ley de protección de los derechos de los consumidores, ésta en caso alguno alcanza la magnitud necesaria para imponer una sanción extrema, máxime cuando por la documental de foja 47 y siguientes la denunciada ha dado cuenta de una reparación parcial de los hechos denunciados como contravencionales y que, conforme a certificación de fojas 66, resultaría ser la primera denunciada en los últimos 2 años en contra del proveedor y, de conformidad a lo dispuesto en los artículos 13 de la ley N° 15.231, artículos 3 y siguientes, en especial artículos 14, 17 inciso 2°, 19 inciso 2° y 28° todos de la ley N° 18.287, artículos 3 letra b), 24, 30, 50 letra c), 58 y 59 bis, todos de la ley n° 19.496;

**SE DECLARA:**

Que se condena a doña **Marianela Leticia Ortiz Barriga**, cédula de identidad N° 11.692.341-6, en su calidad de jefa de local de Multitiendas **El Gran Calafate**, ambos ya individualizados en autos; como autor de la infracción a lo dispuesto en el artículo 3° letra b) de la ley N° 19.496; al pago de una multa beneficio municipal de **tres unidades tributarias mensuales**, equivalentes en dinero efectivo a la fecha de pago.

Sino pagare la multa impuesta, la denunciada deberá cumplir por vía de sustitución y apremio **quince días de reclusión nocturna** en el centro penitenciario que corresponda.-

Regístrese, notifíquese, cúmplase y archívese en su oportunidad.-

Dictada por el Juez titular, Abogado Juan Soto Quiroz; Autoriza el Secretario Titular, Abogado Ricardo Rodríguez Gutiérrez.-





Coyhaique a catorce de septiembre de dos mil dieciséis.-



Certifíquese lo pertinente por la Secretaria del Tribunal, conforme a lo dispuesto en el artículo 174 del C. de Procedimiento Civil.-

Proveyó el Juez titular, Abogado Juan Soto Quiroz;  
Autoriza el Secretario Titular, Abogado Ricardo Rodríguez Gutiérrez.-

ROL 78.757/2016.-



CERTIFICO

Que a esta fecha, la sentencia definitiva dictada en autos a fojas 50 y siguientes, a esta fecha se encuentra firme y ejecutoriada.-

SENAR / CATAPATU

14 de Septiembre de 2016.-

  
Ricardo Rodríguez Gutiérrez  
SECRETARIO TITULAR



