

Concepción, treinta de junio de dos mil dieciséis

Vistos:

Que en estos autos a fojas 14 y siguientes, el SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR REGIÓN DEL BÍO BÍO representado por su Directora Damaris Hernández Muñoz, abogado, ambos con domicilio en calle Colo Colo N° 166 comuna de Concepción, presenta denuncia infraccional en virtud de lo dispuesto en el artículo 58 letra g) de la Ley N° 19.496 en contra de FALABELLA RETAIL S.A., sociedad anónima del giro de su denominación, representada para estos efectos por Gustavo González Contreras, ambos domiciliados en calle Barros Arana N° 802, comuna de Concepción. Señala que ha tomado conocimiento que la denunciada ha vulnerado los derechos de los consumidores estableciendo negativas o trabas al derecho de triple opción que la garantía legal establece para todo producto nuevo sin excepción. Da cuenta de esta situación el reclamo N° R2015H583024 interpuesto por Charles Rivera Bandera quien afirma que el día 07 de agosto de 2015 compró un calzado en cual presentó falla; que solicitó la reparación del mismo lo que fue rechazado por Falabella, desconociendo de esta manera la garantía legal que establece nuestra legislación conforme a respuesta dada por el proveedor al Sernac del siguiente tenor *“Sobre el particular, no procede requerimiento de reclamante. Se informa que por políticas de cambio o devolución, respecto de garantía de calzado, ésta sólo cubre en caso de: 1. Planta Partida 2. Costuras Rebanadas por fallas de fabricación 3. Quiebre de camellón. Las demás fallas se atribuyen al uso. Por lo cual no procede requerimiento respecto del cambio o devolución sin las fallas cubiertas por calzados”*. Plantea que lo grave de la respuesta del proveedor es que limita la garantía a circunstancias no previstas en la ley al señalar que la garantía por el producto particular sólo comprende los casos descritos anteriormente atribuyendo cualquier otro defecto en la

fabricación del producto al uso o consumo de parte del consumidor, denegando el cambio, reparación o devolución del producto defectuoso. Sostiene que estos hechos constituyen una afectación al interés general de los consumidores, infringiendo lo dispuesto en los artículos 20 letra c) y 21 de la Ley N° 19.496, solicitando se aplique una multa ascendente a 50 UTM por cada norma infringida, más las costas de la causa.

Que en minuta escrita de fojas 36 y siguientes, ha solicitado el rechazo de la denuncia expresando que efectivamente el día 07 de agosto de 2015 don Charles Rivera Valdera (sic) compró en sus dependencias unos zapatos por el valor de \$34.990; que el Sernac señaló en su libelo que se negó el derecho a reparación y luego al cambio del producto, lo que hace la denuncia contradictoria; que omite el Sernac indicar que la circunstancia que motivó el rechazo de la petición de cambio del producto fue el desgaste natural por el uso de los zapatos por un lapso de dos meses y que éstos no presentaban falla de ningún tipo, por lo que afirma que en ese escenario no tiene obligación de responder conforme a lo dispuesto en el artículo 20 de la Ley N° 19.496 y que el artículo 21 exige para el ejercicio de la garantía legal que el producto no se hubiere deteriorado por hecho imputable al consumidor. Respecto de la respuesta dada al Sernac en relación con el reclamo R2015H583024 precisa que se otorgó en base a la revisión del jefe de servicio quien sólo verificó un desgaste normal y natural en unos zapatos con un uso de dos meses. Sostiene que no ha incurrido en ninguna infracción, que no ha actuado en forma negligente ni menos culposa. Pide se condene en costas a la entidad denunciante y en subsidio, se rebaje la multa impuesta al mínimo posible.

A fojas 38 a 38 vuelta rola acta de comparendo de conciliación, contestación y prueba.

A fojas 1 a 13 y 26 a 32 rolan documentos acompañados en parte de prueba por la parte denunciante SERNAC. A fojas 35 copia de mandato judicial acompañado por la parte denunciada.

Se trajeron los autos para fallo.

Con lo relacionado y teniendo además presente:

1° Que, en lo principal del escrito de fojas 14 y siguientes, SERNAC Región del Bío Bío en uso de las facultades contenidas en el artículo 58 letra g) de la Ley N° 19.496, presenta denuncia en contra de Falabella Retail S.A., por infringir lo dispuesto en los artículos 20 letra c) y 21 de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores al no respetar los derechos de garantía legal de sus clientes.

2° Que el Sernac acompañó como prueba fotocopia de diversas resoluciones del Servicio en las que consta la personería de quien comparece a su nombre (fojas 1 a 7 y 26 a 32) y antecedentes del Reclamo N° R2015H583024 de 16 de octubre de 2015 formulado por Charles Rivera Bandera (fojas 8 a 12).

3° Que el cliente de Falabella, Charles Rivera Bandera, al efectuar el reclamo ante el Sernac lo ha fundado en que con fecha 07 de agosto de 2015 efectuó la compra de calzados los cuales presentaron falla toda vez que se descosieron y que al presentar esta situación en la tienda le dijeron que no responderían pues el producto debía llegar en muy malas condiciones para que realizaran el cambio.

4° Que a fojas 12 se encuentra la respuesta que el Servicio de Atención al Cliente de Falabella Retail envió al Sernac en relación con el reclamo R2015H583024 en el que frente al requerimiento interpuesto por la “Sra. Charles Rivera Valdera” expone que: ... “Sobre el particular, no procede requerimiento de reclamante. Se informa que por políticas de cambio o devolución, respecto de garantía de calzado, esta sólo cubre en caso de: 1. Planta Partida (suela) 2. Costuras rebanadas por falla de fabricación 3. Quiebre de camellón Las demás fallas se atribuyen al uso. Por lo cual no procede requerimiento respecto del cambio o devolución sin las fallas cubiertas por calzado.”

5° Que la respuesta de la parte denunciada es bastante precisa y clara en cuanto a las políticas que tiene Falabella respecto de garantía de

calzado limitándola únicamente a los casos que indica, siendo evidente que con ello no da cumplimiento a las obligaciones que le impone la garantía legal al proveedor. En efecto, el artículo 20 que consagra estos derechos en cuya virtud el consumidor puede optar por la reparación gratuita del bien, o previa restitución, su reposición o la devolución de lo pagado, a su elección, contempla una serie de casos en los que se aplica la norma, dentro de los cuáles el que regula la letra c) cuando cualquier producto, por deficiencias de fabricación, elaboración, materiales, partes, piezas, no sea enteramente apto para el uso o consumo al que está destinado, teniendo como limitación el plazo dentro de cual deben hacerse efectivos estos derechos y siempre que el producto no se hubiere deteriorado por un hecho imputable al consumidor.

6° Que Falabella en esa respuesta, informa explícitamente acerca de su política en materia de garantía de calzados. Si bien lo hace con ocasión de dar respuesta al reclamo presentado ante el Sernac por don Charles Rivera Bandera, no hace referencia ni análisis del caso específico presentado por ese cliente; es una respuesta que contiene la posición que adopta Falabella como una práctica frente al ejercicio de los derechos de garantía legal que, como ya se ha dicho, constituye una vulneración a las normas referidas.

Y teniendo además presente lo dispuesto en los artículos 20, 21, 23, 50, 50 A, 50 B, 58 de la Ley N° 19.496, artículos 7, 8, 9, 12, 14, 17 y 18 de la Ley N° 18.287, artículo 55 Ley N° 15.231 y artículo 1698 del Código Civil, se declara:

Que ha lugar con costas a la denuncia formulada en lo principal del escrito de fojas 14 y siguientes, condenándose a FALABELLA RETAIL S.A., representada por Gustavo González Contreras, ya individualizados, al pago de una multa a beneficio municipal conforme a lo dispuesto en el inciso 1° del artículo 55 de la Ley N° 15.231, equivalente a CUARENTA UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES,

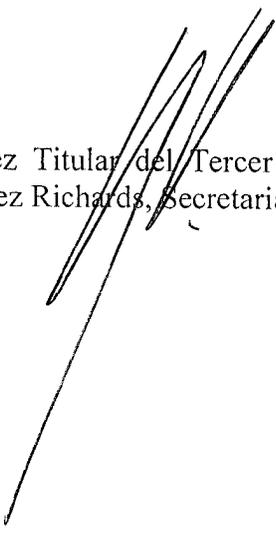
por infringir lo dispuesto en los artículos 20 letra c) y 21 de la Ley N° 19.496.

Si no pagare la multa dentro del plazo de cinco días de notificada la sentencia, sufrirá el representante legal de la infractora por vía de sustitución y apremio, reclusión de fin de semana a razón de una noche o un día por cada quinto de Unidad Tributaria Mensual, con un máximo de 15 jornadas diurnas o nocturnas, las que se contarán desde que ingrese al establecimiento penal correspondiente.

ANÓTESE, NOTIFÍQUESE Y ARCHÍVESE EN SU OPORTUNIDAD

Rol 13.313-15

Dictada por Yolanda Rosen Jones Juez Titular del Tercer Juzgado de Policía Local de Concepción. Autoriza Alejandra González Richards, Secretaria.



Señorita
Regina Cid Muñoz
Coto Coto 166
Concepción

Concepción, 10 de agosto 2016. -

