

**ROL N° 130-2015**

**SANTIAGO, Cuatro de marzo del año dos mil dieciséis.**

**VISTOS:**

Que esta causa se ha iniciado por denuncia formulada por el **SERVICIO NACIONAL DE PROTECCION AL CONSUMIDOR**, a requerimiento de **RENÉ ARDIACA MÉNDEZ** en contra de **EMPRESA LA POLAR S.A.**, RUT 96.874.030-K, representada por Patricio Lecaros Paul, ambos con domicilio en la Avenida Eduardo Frei Montalva N° 520, comuna de Renca por supuesta infracción a los artículos 3 inciso primero letra b, 12 y 23 de la Ley N° 19.496.

Los documentos acompañados por la denunciante que rolan de fojas 1 a 37, y 86 a 111.

La resolución que rechaza las excepciones dilatorias de incompetencia y falta de legitimidad activa que rola a fojas 124

El acta del comparendo de contestación y prueba, que rola a fojas 161

Y la resolución de fojas 170, que ordena traer los autos para dictar sentencia.

**Y CONSIDERANDO:**

**A) EN EL ASPECTO INFRACCIONAL:**

**PRIMERO:** Que esta causa se ha iniciado por denuncia de **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, a requerimiento de René Ardiaca Méndez en contra de **EMPRESA LA POLAR S.A.**, por supuesta infracción a los artículos 3 inciso primero letra b, 12 y 23 de la Ley N° 19.496.

**SEGUNDO:** Que los hechos constitutivos de la infracción se hacen consistir en que:

- 1) El servicio tomó conocimiento a través del requerimiento del consumidor René Ardiaca Méndez, que este adquirió con fecha 29 de febrero de 2012, una lavadora automática marca General Electric, por la suma de \$229.990, más un servicio de garantía extendida denominada “ Máxima Garantía Plus”, por un período de tres años, a cambio del pago de la suma de \$ 41.843.
- 2) La garantía adquirida tiene por objeto proteger a los clientes frente a fallas mecánicas, eléctricas y operaciones del artículo adquirido y cubre las reparaciones necesarias durante la vigencia contratada



- 3) Con fecha 7 de agosto de 2014 la lavadora comenzó a producir un ruido muy fuerte, como si tuviera una pieza suelta, solicitando la reparación, lo que fue negado por la denunciada, señalando que la falla provendría del desgaste natural del producto, lo que no estaría cubierto por la póliza

**TERCERO:** Que al contestar, la denunciada solicitó el rechazo de la denuncia, señalando a fojas 161, (sic) que la situación denunciada por el consumidor y que ha denunciado el SERNAC no se encuentra cubierta por el servicio de máxima garantía de La Polar, puesto que este no cubre daños que por el uso diario se pudieren provocar en las partes del producto por el cual se está solicitando la reparación.



Es más, a mayor abundamiento, en el propio documento acompañado por la denunciante a fojas 17, se expresa las situaciones en que no ampara el servicio de máxima garantía La Polar, específicamente en el N° 1 punto parte final “ no están cubiertas partes que por su uso diario sufren desgastes”

**CUARTO:** Que para acreditar la infracción denunciada la denunciante acompañó los documentos que rolan de fojas 1 a 37, adquiriendo especial relevancia, los agregados a fojas 14, consistente en certificado de garantía MAXIMA GARANTÍA LA POLAR PLUS, y el de fojas 17, consistente en certificado de MAXIMA GARANTÍA LA POLAR:

**QUINTO:** Que el artículo 20 de la Ley 19.496 establece que “El ejercicio de los derechos que contemplan los artículos 19 y 20 deberá hacerse efectivo **ante el vendedor dentro de los tres meses siguientes a la fecha en que se haya recibido el producto**, siempre que éste no se hubiere deteriorado por hecho imputable al consumidor. **Si el producto se hubiere vendido con determinada garantía, prevalecerá el plazo por el cual ésta se extendió, si fuere mayor.**

Por su parte el artículo 20.- En los casos que a continuación se señalan, sin perjuicio de la indemnización por los daños ocasionados, el consumidor podrá optar entre la reparación gratuita del bien o, previa restitución, su reposición o la devolución de la cantidad pagada:

- e) Cuando después de la primera vez de haberse hecho efectiva la garantía y prestado el servicio técnico correspondiente, subsistieren las deficiencias que hagan al bien inapto para el uso o consumo a que se refiere la letra

**SEXTO:** Que conforme al mérito de autos, y según la prueba rendida, el sentenciador tendrá por acreditado lo siguientes:

- a) Que el consumidor René Ardiaca Méndez, adquirió con fecha 29 de febrero de 2012, una lavadora automática marca General Electric, por la suma de \$229.990,
- b) Que además de la compra adquirió una garantía extendida por tres años, denominado “Máxima Garantía La Polar Plus”, con un costo de \$41.843.
- c) Que la denunciada no dio servicio técnico a la lavadora señalando que el desgaste de piezas por uso diario no está cubierto

**SEPTIMO:** Que conforme con los documentos antes señalados, se puede establecer que la proveedora ofreció a sus clientes dos tipos de cobertura, una es la denominada MAXIMA GARANTÍA LA POLAR PLUS, que no indica excluir de su cobertura aquellas partes que por su uso diario sufren desgaste, mientras que la otra denominada MAXIMA GARANTÍA LA POLAR, indica expresamente en el acápite “ Situaciones en las que no ampara el servicio de máxima garantía la polar” que no están cubiertas aquellas partes que por su uso diario sufren desgaste.

**OCTAVO:** Que de lo anteriormente expuesto, habiéndose acreditado que el consumidor adquirió una garantía extendida denominada MAXIMA GARANTÍA LA POLAR PLUS, que no indica excluir de su cobertura aquellas partes que por su uso diario sufren desgaste, por lo que apreciando los antecedentes del proceso conforme a la sana crítica, esto es con un razonar lógico y no viciado, el sentenciador se forma convicción de veracidad sobre la ocurrencia de los hechos que fundan la denuncia, y que conforme ellos, al no dar cobertura incumplió con la obligación que el artículo 23 de la Ley 19496.

**POR LO QUE SE RESUELVE:**

**PRIMERO:** Que por infringir lo dispuesto por el artículo 23 de la Ley 19.496 se condena a **EMPRESA LA POLAR S.A.**, RUT 96.874.030-K, representada por Patricio Lecaros Paul, ambos con domicilio en la Avenida Eduardo Frei Montalva N° 520, comuna de Renca, a pagar una multa a beneficio fiscal de 30 Unidades Tributarias Mensuales.

Si no pagare la multa despáchese la correspondiente orden de arresto.

**SEGUNDO:** Que se condena a la denunciada al pago de las costas.



Anótese y notifíquese.

Dictada por don Carlos Varas Vildósola, Juez del Primer Juzgado de Policía Local de Santiago.

Autoriza, Leticia Lorenzini Basso, Secretaria Abogado



Santiago, quince de junio de dos mil dieciséis.

Proveyendo a fojas 203, 204 y 205: a todo, téngase presente.

**Vistos y teniendo, además, presente:**

Que con el mérito de los documentos de fojas 11 y 12 de autos, valorados de conformidad a las reglas de la sana crítica, se tiene por acreditado que el consumidor contrató la Póliza denominada Mi Máxima Garantía La Polar Plus, conclusión a la que se arriba de considerar el logo que se observa en el “Formulario de Atención Clientes Máxima Garantía”, documento que además consigna el N°80071200, que corresponde al N° Código Vendedor del “Certificado de Cobertura”.

Y de conformidad, además, a lo dispuesto en los artículos 14 y 32 de la Ley N° 18.287, **se confirma** la sentencia apelada de cuatro de marzo de dos mil dieciséis, escrita a fojas 171 y siguientes.

**Regístrese y devuélvase.**

**N°Trabajo-menores-p.local-557-2016.**

Pronunciada por la **Novena Sala** de esta Corte de Apelaciones de Santiago, presidida por la Ministra señora Jessica De Lourdes González Troncoso, e integrada por la Ministra señora Romy Grace Rutherford Parentti y el Abogado Integrante señor Mauricio Decap Fernández.

Autoriza el (la) ministro de fe de esta Corte de Apelaciones de Santiago.

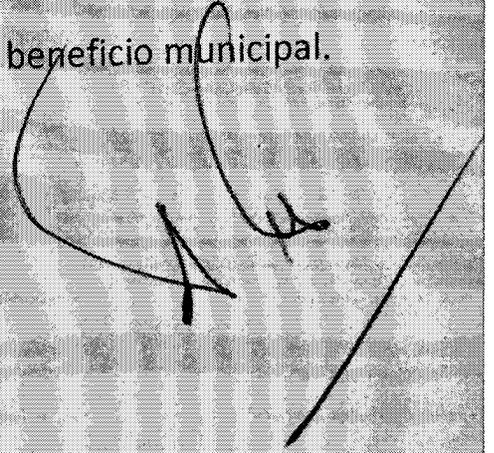
En Santiago, quince de junio de dos mil dieciséis, autoriza la resolución que antecede, la que se notifica por el estado diario con esta fecha.

Rol 130-2015

Santiago, 14 de julio de 2016

Cúmplase.

Gírese el correspondiente boletín de pago a beneficio municipal.

A handwritten signature consisting of a stylized, cursive letter 'L' followed by a horizontal stroke and a downward curve.A handwritten signature consisting of a large, sweeping loop followed by a vertical stroke and a horizontal stroke.