



ORDEN DE INGRESO MUNICIPAL

N°

10634756

FOLIO 4806646

SINAI EMILIO TOSSO VASQUEZ	RUT	17002289-0
TEATINOS 333	O. CLASIF	
OTROS DERECHOS ORD. MUNIC JUZ 1	FONO	

OPIA ROL 13058-15-2016

CUENTAS	VALOR
1003999006	50
TOTAL	50
C.	
TERESES	
TOTAL A PAGAR	50

UNIDAD GIRADORA	JUZGADO
FECHA DE EMISION	20/02/2017
VENCIMIENTO DE PAGO	20/02/2017
Código Verificador	13403008706051505035603007061

- Sólo es válido como comprobante de pago con firma y timbre del Cajero Municipal.
- Cancelaciones fuera de plazo sólo con cálculo previo de la Tesorería Municipal.
- El no pago en su plazo, devengará IPC, intereses y gastos de cobranzas.

Código Verificador


80
 PAGADO \$50.-
 10634756
 20/02/2017 y Timbre del Local: 0824

PARA VERIFICAR BOLETIN: www.siscomdes.cl

PRIMER JUZGADO POLICIA LOCAL
AV. APOQUINDO 3.300, PISO 1
LAS CONDES

*79/retante j...
j...
j...*

Las Condes, 09 de Noviembre de 2016.

CERTIFICO que la sentencia que rola a fs. 73 y siguientes se encuentra ejecutoriada.

Rol N° 13.058-15-2016



JAVIER ITHURBISQUY LAPORTE.
SECRETARIO TITULAR.

PRIMER JUZGADO DE
POLICIA LOCAL
LAS CONDES

ROL N° 13.058-2016-15

LAS CONDES, a diez y nueve de Octubre de dos mil diez y seis.-

VISTOS:

Estos antecedentes, denuncia de fs. 16 y siguientes, de fecha 22 de Junio de 2016, interpuesta por el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, en adelante el **SERNAC**, domiciliado en calle Teatinos N° 333, piso 2, basado en los hechos que relata y documentos que acompaña, en contra de **CENCOSUD RETAIL S. A.**, nombre de fantasía **PARIS**, representado por Ricardo González Novoa, domiciliados en Avenida Kennedy N° 9001, piso 4°, comuna de Las Condes, y que en estos autos se trata de determinar la responsabilidad que correspondiere por supuesta infracción a la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en adelante la LPC, o, simplemente, La Ley, en circunstancias que:

A fojas 16 y siguientes la denunciante relata los hechos fundantes de la denuncia y al respecto expresa que en el ejercicio de sus facultades y de la obligación que le impone el inciso 1° del artículo 58 de la LPC, el Servicio, a través de las Ministras de Fe que indica, concurrió a dependencias de la denunciada, ubicadas en Avenida Kennedy N° 5225, Las Condes, a fin de verificar el cumplimiento de las normas sobre información de los derechos que tienen los consumidores **a propósito de la garantía de los bienes que ofrece** y que dirige al público consumidor, constatando, en relación a la publicada en carteles, anuncios u otros de similares características en el local comercial, que dicha información adolece de los defectos y carencias que los Ministras de Fe consignan, a saber: a) El proveedor restringe el ejercicio de la garantía legal, estableciendo como único instrumento para su ejercicio la presentación de la boleta. b) El proveedor condiciona el ejercicio de la garantía legal al envío del producto al Servicio Técnico. Culmina señalando que con ello el proveedor ha infringido los artículos 3 inciso 1° letras a) y b), 20, 21 y 23 de la LPC.



A fs. 50 consta la notificación de la denuncia, efectuada con fecha 7 de Septiembre de 2016.

A fs. 58 la denunciada expresa que la denuncia tiene “como fundamento una interpretación errónea de ciertos carteles o avisos respecto a los derechos básicos de los consumidores”, los que son “eminente interpretativos”, además que las imputaciones efectuadas (letras a) y b) del párrafo precedente) parecen contradictorias con el cuestionario aplicado por las Ministras de Fe, puesto que de las respuesta al mismo, en su concepto, se desprende claramente que no hay restricción al ejercicio de garantía legal, no se establece la boleta como único instrumento para ejercer la garantía legal y no se condiciona el ejercicio de la garantía legal al envío al Servicio Técnico. En cuanto a la exigencia de la boleta señala que habitualmente y en el común de los casos es el instrumento más usado y con mayor peso probatorio para acreditar la calidad de consumidor o la relación de consumo, amén que su señalamiento en los carteles es de carácter ejemplar o sugestivo, pero jamás taxativo o limitativo, no es el único medio para ejercer la garantía. Por otra parte los anuncios informan claramente al consumidor en cuanto al derecho a la triple opción, esto es, reparación, cambio o devolución del dinero, conforme a los artículos 20 y 21 de la Ley, según se aprecia en las imágenes acompañadas por el actor. Además que al indicar o sugerir una opción (derecho de reparación) no infringe los derechos de los consumidores, sino que, por el contrario, fomenta el ejercicio de los mismos derechos, sobre la base que la elección del servicio técnico es confiable, eficiente y eficaz. Concluye señalado que, conforme a lo expuesto, no existe infracción alguna a la garantía legal ni limitaciones al ejercicio de la libertad de elección.

A fs. 69, con fecha 26 de Septiembre de 2016, se llevó a cabo la audiencia de conciliación, contestación y prueba, con la asistencia de ambas partes, sin que se produjera conciliación, luego de lo cual el actor procedió ratificar la denuncia, en tanto que la denunciada contestó por escrito, rolante a fs. 58 y siguientes, en los términos señalados con anterioridad, solicitando que se le tenga como parte integrante del comparendo.

En cuanto a prueba, las partes no rindieron testimonial y, respecto de la documental, rindieron la que rola en autos, la cual, en su oportunidad y de ser necesario y atingente, será consignada.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:



1º) Que en estos autos se trata de establecer la responsabilidad que correspondiere a **CENCOSUD RETAIL S. A.**, nombre de fantasía **PARIS**, en supuesta infracción a la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

2º) Que el denunciante SERNAC sostiene que las dos Ministras de Fe que indica, concurrieron a las dependencias de la denunciada ubicadas en Avenida Kennedy N° 5225, a fin de verificar el cumplimiento de las normas sobre información de los derechos que tienen los consumidores a propósito de la **garantía** de los bienes que ofrece y que dirige al público consumidor, información exhibida en carteles, anuncios u otros similares instalados en la tienda e información solicitada al vendedor del local, todo ello, se reitera, referido a la garantía de los bienes comercializados.

3º) Que, como consta de autos, denuncia que las citadas funcionarias constataron en los carteles y anuncios del local que la información, por una parte, restringía el ejercicio de la garantía legal al establecer como único instrumento para su ejercicio la presentación de la boleta y, por la otra, condicionaba el ejercicio de la garantía legal al envío del producto al Servicio Técnico.

4º) Que la denunciada niega haber incurrido en infracción a la Ley con motivo de estos hechos y los controvierte, aunque en forma insubstancial, según se expresará en su momento.

5º) Que, como quiera que sea y de acuerdo al artículo 1698 del Código Civil, incumbe al actor acreditar los fundamentos fácticos de la acción que ha estimado del caso ejercitar, dando origen a estos autos.

6º) Que al respecto el denunciante ha acompañado a fs. 7 y siguientes la Constancia de Visita practicada, suscrita por un representante o empleado de la tienda denunciada, así como el Acta levantada por las Ministras de Fe mencionadas, conteniendo varias fotografías de anuncios o avisos existentes en la tienda, en que se da cuenta de las infracciones que constataron, instrumentos que no fueron objetados formalmente.

7º) Que alguna de la información contenida en los carteles y anuncios, confrontada con la Ley, adolece de algunos defectos y carencias, según lo constataron las Ministras de Fe referidas.

8º) Que entre esos defectos, carencias o inexactitudes, el Tribunal advierte en la publicación de fs. 9 de la denunciada, parte inferior, la existencia de un mensaje en que expresa **“si estás dentro de los 3 primeros meses desde la compra y**



entrega del producto sólo debes traer la boleta y esperar que el Servicio Técnico certifique que se trata de una falla de fabricación del producto. Si es así tú eliges cambio, reparación o devolución de tu dinero”.

9º) Que, por consiguiente, en tal situación el proveedor exige, por de pronto, la obligatoriedad de llevar la boleta, en circunstancias que el inciso final del artículo 21 de la Ley preceptúa que para ejercer las acciones contempladas en dicha norma el consumidor deberá acreditar el acto o contrato **con la documentación respectiva** (no manda que obligada y necesariamente sea la boleta o factura original, pudiendo ser otro documento), “salvo que el proveedor tribute bajo el régimen de renta presunta, **en los cuales el acto o contrato podrá ser acreditado mediante todos los medios de prueba que sean conducentes**”. Luego, el proveedor denunciado está incurriendo en flagrante infracción, en este caso de la norma recién citada, la que, ciertamente, será sancionada.

10º) Que, enseguida, en el aviso transcrito se condiciona el derecho a la garantía legal al envío previo del producto al Servicio Técnico para que éste certifique que se trata de una falla de fabricación y sólo si es así nace para el consumidor el derecho a optar entre la reparación, o, previa restitución, el cambio o devolución del dinero, en circunstancias que la Ley, en su artículo 20, dispone algo muy diferente, cual es que el consumidor, en los casos que señala, sin perjuicio de la indemnización por los daños ocasionados, **podrá optar**, de inmediato, sin poner limitación alguna y, por lo tanto, **a su entero arbitrio**, “**entre la reparación gratuita del bien o, previa restitución, su reposición o la devolución de la cantidad pagada**”, esto es, al denominado **derecho a la triple opción**. Luego, la imposición de supeditar a que el producto previamente sea enviado a su Servicio Técnico deviene en manifiesta ilegalidad y, por tanto, constituye un actuar punible.

11º) Que similares defectos e inexactitudes se pueden apreciar en el aviso de fs. 12, relativo a calzado y vestuario, particularmente en cuanto a la exigencia de la boleta.

12º) Que, por otra parte, las letras a) y b) del inciso 1º del artículo 3 de la Ley disponen que son deberes y **derechos básicos** del consumidor “**la libre elección del bien o servicio**” y “**el derecho a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras**



18º) Que, finalmente y sin perjuicio de la facultad que tienen las partes para objetar la prueba instrumental rendida, es del caso hacer presente que de conformidad al artículo 14 de la Ley N° 18.287, sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local, el Juez aprecia la prueba y los antecedentes de la causa, de acuerdo con las reglas de la sana crítica.

Por estas consideraciones Y TENIENDO PRESENTE lo dispuesto en el artículo 1698 del Código Civil, Ley N° 15.231, Ley sobre Organización y Atribuciones de los Juzgados de Policía Local; Ley N° 18.287, Ley sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local; y Ley N° 19.496, Ley que establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, se declara:

- Que se acoge la denuncia interpuesta en lo principal de la presentación de fs.16 y siguientes y se condena a **CENCOSUD RETAIL S. A.**, nombre de fantasía **PARIS**, representada por Ricardo González Novoa, a pagar una multa de 5 UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES, por ser autor de las infracciones consignadas en los considerandos 9º y siguientes.

- Que si no pagare la multa impuesta dentro del plazo legal de cinco días, el representante de la infractora sufrirá por vía de sustitución y apremio QUINCE noches de reclusión, que se contarán desde su ingreso al establecimiento penal respectivo, sin otro apercibimiento.

ANOTESE, NOTIFIQUESE, COMUNIQUESE AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR Y ARCHIVASE EN SU OPORTUNIDAD.-

ROL N° 13.058-2016-15.



Pronunciada por doña MARIA ISABEL READI CATAN, Jueza Titular.

Autorizada por don JAVIER ITHURBISQUY LAPORTE, Secretario Titular.-

78/Intente J. Laporte

A
Las Condes, 09 de Noviembre de 2016.

Des
CERTIFICO que la sentencia que rola a fs. 73 y siguientes se encuentra ejecutoriada.

Rol N° 13.058-15-2016

[Handwritten signature]
JAVIER ITHURBISQUY LAPORTE.
SECRETARIO TITULAR.

