



REPUBLICA DE CHILE
ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE ARICA
TERCER JUZGADO DE POLICIA LOCAL DE ARICA

Rol N° 489-2016(AP)

Arica, a veintiséis de agosto de dos mil dieciséis.

Vistos:

A fs. 7 y siguientes rola la denuncia infraccional deducida por la abogada Yasna Zepeda Lay, R.U.T. N° 14.486.014-4, por el Servicio Nacional del Consumidor, en adelante también Sernac, R.U.T. N° 60.702.000-0, y en su representación, ambas domiciliadas en Baquedano N° 343, de Arica, en contra de Inversiones y Comercializadora Cortes & Vargas Limitada, cuyo nombre de fantasía corresponde a "Huntington", R.U.T. N° 76.253.737-0, domiciliada en calle 21 de Mayo N° 493, de Arica, representada legalmente por doña Violeta Caro Ortiz, Jefe de Local, ignoro profesión u oficio, del mismo domicilio de su representada, de conformidad a lo dispuesto en el inciso tercero del artículo 50 C en relación al artículo 50 D, ambos de la LPC, dado que conforme a la presunción representa al proveedor, y lo obliga, quien ejerce habitualmente funciones de dirección o administración por cuenta o en representación del proveedor. Funda la denuncia infraccional en lo dispuesto por el artículo 58 letra g) de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en adelante también LPC. Sostiene que, en cumplimiento del mandato legal de este Servicio Público, especialmente consagrado en el inciso primero y siguientes del artículo 58 de la LPC, esto es, "velar por el cumplimiento de las disposiciones, de la presente ley y demás normas que digan relación con el consumidor, difundir los derechos y deberes del consumidor y realizar acciones de información y educación del consumidor", a través de su Ministro de Fe doña Rosa Cortez Contreras, concurrió con fecha 29 de abril de 2016 a las dependencias de la denunciada de autos ubicadas en calle 21 de mayo N° 493, Arica, para verificar el cumplimiento de las normas sobre información de los derechos que emanan del ejercicios de la garantía de los bienes que ofrece y comercializa la denunciada y que dirige al público consumidor. Expone que aquella se presentó como ministro de fe ante Oscar Ibañez, quien se desempeñaba como vendedor del local, en las mismas dependencias y certificó los siguientes hechos: 1.-

Condiciona el ejercicio de la garantía legal al envío del producto al Servicio Técnico, 2.- Informa que el derecho a reparación deber ejercerse necesariamente antes de exigir los demás derechos, 3.- Limita el ejercicio del derecho de garantía legal a días y horarios específicos. Señala que es evidente la conclusión revelada por el acta y sus antecedentes, en relación a que la denunciada, conforme se ha expresado infringió los artículos 3° inciso 1° letras a) y b), 4, 20, 21 y 23 de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores y por ello es que denuncia tales hechos y, en cuanto a los antecedentes de derecho, expone que a la luz de la normativa legal vigente, la denunciada cometió infracción a los artículos 3° inciso primero letras a), b), 4, 20, 21 y 23 de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores. Hipótesis infraccionales. En el régimen legal establecido por la Ley 19.496, radica la obligación que tienen los proveedores de responder cuando el bien no es apto para los fines y usos previstos para los que normalmente se adquieran en el mercado, considerando las condiciones en las cuales fueron adquiridos o contratados y expone que para ello, el derecho de garantía legal se consagra como un mecanismo que contempla la Ley para proteger a los consumidores frente aquellos casos en que adquieran bienes que no son aptos ni idóneos para el uso al están destinados. Refiere que en efecto, la garantía legal otorga al consumidor, en las hipótesis que establece el artículo 20 de la LPC, el derecho a solicitar la opción de la reparación gratuita del bien, o, previa restitución, su reparación o la devolución de la cantidad pagada. Refiere que este derecho de opción que el legislador reconoce y protege, confiere al consumidor el derecho de opción que el legislador reconoce y protege, confiere al consumidor el derecho a elegir libremente y sin restricción cualquiera de las tres alternativas dispuestas precedentemente. En consecuencia, el proveedor no puede ni debe limitar el ejercicio de este derecho, ni imponer a los consumidores un orden preestablecido para ejercerlo, ni menos aún establecer condicionamientos para su ejercicio, dado que el legislador elevó tal derecho a la categoría de irrenunciable. Sostiene que en el mismo orden de ideas, el proveedor no puede condicionar el ejercicio de la garantía legal al envío del bien al Servicio Técnico, ni tampoco restringir su ejercicio sólo uno o dos de ellos, ni menos puede quedar esta decisión al sólo arbitrio del proveedor, en consecuencia, conductas como las descritas atentan gravemente los derechos del consumidor, por lo que deben ser sancionados y que la garantía legal tiene por objeto proteger al consumidor cuando el producto adquirido presenta, entre otros, alguna deficiencia de fabricación, elaboración, materiales, partes, piezas,

elementos, sustancias, ingredientes, estructura, calidad o condiciones sanitarias, en consecuencia, el proveedor contraviene derechos fundamentales consagrados en la LPC, cuales son, el de informar en forma veraz y oportuna, y el derecho a la libre elección de bien o servicio, por lo tanto, cuando el proveedor condiciona el ejercicio de la garantía legal solo a defectos de fabricación, dejando en la más absoluta indefensión a los consumidores cuyos bienes presentan defectos o fallas, por ejemplo, por el incumplimiento de las normas de seguridad o calidad o cuando los materiales, partes o piezas que integren el producto no correspondan a las especificaciones que se contiene en el rotulado. Sostiene que en tal sentido, y a fin de cautelar y proteger efectivamente los derechos de los consumidores, la LPC prohíbe su renuncia anticipada, ellos a fin de evitar que el proveedor abuse de su posición, haciendo renunciar al consumidor algunos o todos sus derechos como condición para contratar, y por la otra, resguardar los derechos que son inherentes a los consumidores y a los que el legislador les brindó expresa condenación y que en este orden de ideas, todas aquellas fórmulas comerciales que utilizan los proveedores o a través de carteles y/o avisos dispuestos en los locales reparación o sólo cambio, o establecen un orden de prelación, o supedita su ejercicio a la evaluación del Servicio Técnico, o cualquiera otra fórmula similar que se utilice en la venta de bienes nuevos, que dificulte el legítimo ejercicio del derecho a la calidad por parte del consumidor, se entienden como fórmulas carentes de valor legal y que persiguen, en definitiva, que el consumidor renuncie de manera anticipada a los derechos que le corresponden. En consecuencia, la sola declaración unilateral de voluntad de un proveedor no puede limitar los derechos conferidos por Ley a los consumidores, ya que estaría vaciando de contenido la protección legal de aquellos. Señala que así las cosas, todo consumidor debe tener acceso a una información veraz y oportuna que verse sobre las condiciones y demás características relevantes del servicio de venta de bienes durables, ofrecido por un determinado proveedor, a través de los distintos canales de difusión utilizados por las empresas para ofrecer y promocionar sus servicios. De ahí que el proveedor falte a su deber de profesionalidad cuando conculca no sólo el ejercicio de la garantía legal, sino los derechos inherentes a este instituto. Expone que el artículo 1, N° 3 de la LPC, define la información básica comercial (en adelante, IBC) como "Los datos, obligatoriamente al público consumidor, en cumplimiento de una norma jurídica". A su vez, el inciso 3° del mismo artículo señala que "en la venta de bienes y en la presentación de servicios, se considerará información comercial

básica, además, de lo que dispongan otras normas legales o reglamentarias, la identificación del bien o servicio que se ofrece al consumidor, así como también los instructivos de uso y los términos de la garantía cuando procedan". Lo anteriormente señalado, indica resulta de especial importancia debido a que es el propio legislador quien ha elevado a categoría de información básica comercial los instructivos de uso y de garantía de los bienes, en consecuencia, conductas que tenga por propósito desinformar o confundir a los consumidores, claramente contraviene los derechos de ellos en los términos latamente desarrollados. Expone que todas estas conductas, constatadas por la Ministro de Fe de Sernac, revelan un actuar reñido con la profesionalidad, diligencia, o estándar de conducta que impone el artículo 23, en estos casos, el impacto de cara al consumidor, es ver conculcado su derecho a una información veraz y oportuna, es ver vulnerado su derecho acceder a una información clara y veraz y decidir de manera libre e informada al momento de ejercer el derecho de la garantía legal, conforme a los artículos 20 y 21 de la LPC, en relación al artículo 3° letra a) y b) de la misma normativa. Sostiene que la LPC señala que el vendedor, fabricante o importador, en su caso, deben responder de los derechos que surgen de la garantía legal en el mismo local donde se efectuó la venta o en las oficinas o locales en que habitualmente atiende a sus clientes, no pudiendo condicionar el ejercicio de dichos derechos a efectuarse en condiciones menos cómodas para el consumidor que las que se le ofreció para efectuar la venta, salvo que éste consienta en ello, en consecuencia, prácticas comerciales como la fijación de días u horarios para proceder al cambio o devolución de dinero, previa elección libre e informada del consumidor, son contrarios a lo establecido en la LPC. Señala que en conclusión, y como se puede apreciar a simple vista, los hechos constatados por el Ministro de Fe, y que son descritos en la respectiva acta, la cual acompaña a la denuncia, reflejan un claro incumplimiento por parte del proveedor, de los deberes que le imponen las normas en comento, por cuanto según se indica a continuación, tales conductas deben ser sancionadas por infringir los artículos 3 inciso primero letra a), b), 20 y 23 de la Ley N° 19.496. Refiere que las normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores contenidas en la ley que rige la materia de autos, son una herramienta de trascendental importancia para la transparencia del mercado, elemento consustancial a una economía con las características de la que los tribunales de justicia, encargados de sancionar conductas como la señalada en la presente denuncia. En la especie, indica que el único que puede poner remedio a la situación que ha dado origen a la presente causa,

restableciendo el equilibrio jurídico dañado, mediante la sanción de la conducta de la empresa denunciada, es el juez. En cuanto a la facultad del Servicio Nacional del Consumidor para nombrar Ministros de Fe, refiere que el artículo 59 bis de la Ley 19.496 dispone que: "El Director del Servicio Nacional del Consumidor determinará, mediante resolución, los cargos y empleos que investirán del carácter de ministro de fe. (...)". "Los funcionarios del Servicio Nacional del Consumidor que tengan carácter de ministro de fe, sólo podrán certificar los hechos relativos al cumplimiento de la normativa contenida en esta ley que consignen en el desempeño de sus funciones, siempre que consten en el acta que confeccionen en la inspección respectiva". Así, sostiene que de la normativa antes citada, se desprende la facultad de los Ministros de Fe del Servicio Nacional del Consumidor para realizar inspecciones y certificar los hechos relativos al cumplimiento de la normativa contenida en la Ley 19.496, tal como acontece en la especie. En cuanto a la naturaleza de las normas infringidas, señala, que las normas de Protección de los Derechos de los Consumidores, son de responsabilidad objetiva, es decir, no requieren de dolo ni de culpa en la conducta del infractor, en otras palabras, sólo basta el hecho constitutivo de ella –como ocurre en los casos de infracciones a la Ley de Tránsito- para que se configure y por consiguiente, condene. En el caso de autos, expone que el acta levantada por la Ministro de Fe del Sernac, da cuenta de hechos objetivos, los cuales se contraponen a los distintos imperativos legales que en materia de información relativa al derecho de garantía que le asiste a los consumidores en relación a los bienes que adquiere y a los que legislación brinda protección, por lo que resulta procedente la aplicación de las respectivas multas por contravención a los artículos 3 inciso primero letra a), b), 20, 21 y 23 de la Ley N° 19.496. En este sentido, se debe considerar además, que el inciso 4° del artículo 59 bis de la LPC, establece que "Los hechos establecidos por dicho ministro de fe constituirán presunción legal, en cualquiera de los procedimientos contemplados en el Título IV de esta ley". Sostiene que en cuanto a la naturaleza de la responsabilidad de la denunciada, ésta es consecuencia de la naturaleza profesional de la actividad del proveedor, la que, como justa contrapartida a las ganancias que ella obtiene, lo obliga a responder de las consecuencias dañosas para terceros que su ejercicio pueda traer consigo (principio de la responsabilidad profesional o por el riesgo creado, opuesto al tradicional de la responsabilidad subjetiva o por culpa) y que se trata de una característica consagrada en la misma definición del proveedor que nos otorga la LPC, así, como el artículo 24° de la LPC, que incluye dentro de los criterios de

determinación del quantum infraccional, precisamente "...los parámetros objetivos que definan el deber de profesionalidad del proveedor (...)" y se señala que se entiende, entonces, que el proveedor tiene un deber de cuidado propio de la actividad onerosa, derivado de las Normas de Protección al Consumidor, que encuentra su fundamento en la asimetría de información existente en una relación de consumo, a favor del proveedor, producto de conocimiento que requiere para poder desarrollar un giro comercial determinado y que es necesario recordar que la acción infraccional que contempla la LPC es de orden público, irrenunciable, e incluso puede ser perseguida de oficio por el Tribunal; por lo que el conocimiento y resolución es de competencia exclusiva y excluyente del tribunal porque así expresamente lo dispone la ley. Por último, sostiene que se debe destacar que tan graves conductas de la denuncia, disminuyen la confianza en los consumidores, con los consiguientes perjuicios que ello importa para la economía de un país. En cuanto a las sanciones, sostiene que se encuentran establecidas en el artículo 24° de la Ley N° 19.496, el cual se dispone lo que sigue: "Las infracciones a lo dispuesto en esta ley serán sancionadas con multa de hasta 50 unidades tributarias mensuales, si no tuvieren señalada una sanción diferente (...)". Solicita, en definitiva, condenar a la denunciada por cada una de las infracciones cometidas aplicándoles en cada caso el máximo de la multa, es decir, por las infracciones al artículo 3 inciso primero letra a), artículo 3 inciso primero letra b), artículo 20, artículo 21 y artículo 23, cada una de ellas con una multa asignada de 50 UTM.

A fs. 14 vta. rola la resolución del Tribunal que citó al representante legal de la denunciada y/o administrador o jefe de local conforme con lo dispuesto por el artículo 50D de la Ley N° 19.496 a prestar declaración y a las partes a audiencia de contestación y prueba.

A fs. 15 rola la notificación personal de la denuncia infraccional de fs. 7 a 14 y su proveído de fs. 14 vta. a Inversiones y Comercializadora Cortés & Vargas Limitada por medio de la jefa de local Cecilia Céspedes, según atestado del Receptor del Tribunal.

A fs. 32 a 36 vta. rola la audiencia de contestación y prueba.

A fs. 38 y 39 y 40 rolan las objeciones documentales de la parte denunciada y denunciante.

A fs. 47, 48 y 49 rola escrito de la parte denunciada y acompaña declaración indagatoria de la jefa de local de Huntington, Violeta Caro Ortiz.

A fs. 50 rola resolución del Tribunal que ordenó "autos para fallo".

Con lo relacionado y considerando:

En cuanto a las objeciones documentales

Primero: Que, a fs. 38, 39 y 40 de autos, las partes objetaron documentos por los motivos que en dichas objeciones consignan, sin embargo, y como ha sido recurrente hasta la fecha, atendidas las facultades de los jueces de policía local de apreciar la prueba conforme a las reglas de la sana crítica, dichas objeciones documentales serán rechazadas como se consignará en lo resolutivo.

En cuanto al fondo del asunto

Segundo: Que, a fs. 32 a 36 vta. rola la audiencia de contestación y prueba celebrada con la asistencia de la parte de la parte denunciante del Servicio Nacional del Consumidor, representada por la abogado Yasna Zepeda Lay y la asistencia de la parte denunciada de Inversiones & Comercializadora Cortés y Vargas Ltda., representada por el abogado Iván Gardilic Franulic.

La parte denunciante ratificó su acción, con costas.

La parte denunciada contestó la denuncia infraccional por escrito y solicitó el rechazo de la denuncia en todas sus partes por carecer de fundamentos, con costas. En cuanto a los hechos, sostiene que el día 29 de abril, aproximadamente, a las 14:00 horas, se presentaron en la tienda Huntington ubicada en 21 de mayo N°493, tres (3) personas que se identificaron como funcionarios del Sernac, e informaron a la Jefa de Local, Violeta Caro, que la visita era de rutina y de revisión para verificar si la empresa estaría incurriendo en alguna falta que atente contra los derechos de los consumidores que aquellas solicitaron a la Jefa de Local la presencia de algún vendedor de la tienda que cumpliera con ese cargo para entrevistarlos, llamándose a Oscar Ibáñez Oros, quien se encontraba trabajando durante su turno de vendedor, se advirtió a la entrevistadora que dicho vendedor era nuevo en el cargo ya que pasó de Bodega a Ventas sólo unas semanas antes y que aún se encontraba en su periodo de inducción, a lo que ella contestó que no importaba, que sólo formularía algunas preguntas tipo y sencillas. Sin embargo, refiere, que el trabajador fue duramente interrogado y demostró un claro nerviosismo ante las preguntas de la funcionaria del Sernac, ante esta situación en que Oscar Ibáñez se sintió intimidado por la funcionaria, la Jefa de Local intervino y le señaló a la funcionaria que los derechos y deberes del cliente se informan en la caja del local que es donde se hace efectiva la venta, pues ahí es donde se procede a revisar el producto que salga de la tienda sin fallas y que para un eventual reclamo posterior, se le entrega al cliente el ticket de cambio para un eventual

cambio o devolución si procediere, insistiendo en continuar la entrevista al vendedor y que el vendedor le comentó que, para los cambios de talla, color u otro producto en cuanto a regalos, tienen que concurrir con boleta en mano o ticket, y los productos con las etiquetas correspondientes y sin uso para cambiarlo. Refiere que en aquel momento que la funcionaria interrogó al personal de la tienda en cuanto al procedimiento que mantiene el local cuando se procede al cambio de los productos fallados, se le explicó que, en lo que respecta a ropa o zapatillas con evidente falla estructural de costuras propias de una mala confección, se otorgan dos opciones rápidas a elección del cliente: una, la devolución en dinero y la otra, el cambio por otro producto, entendiendo que son 3 las opciones, pero, que por tratarse de prendas de vestir, la reparación del producto no sería una opción para el cliente y que se le informó lo que acontecía con los productos electrónicos como cámaras fotográficas o relojes que tienen en venta en la tienda y que pudieran presentar algún inconveniente o falla. La empresa es sólo una distribuidora de dichos productos, no mantiene ni está obligada a mantener un servicio técnico al interior del local, por lo que cuando se presenta un cliente con algún producto que no está funcionando correctamente, la empresa debe necesariamente indagar que la falla exista y no sea una manipulación incorrecta o indebida por parte del cliente, previo a entregar las opciones que consagra la Ley y que se envían al servicio técnico del proveedor del producto todos aquellos artículos que evidencian presumiblemente alguna falla, previo consentimiento del cliente y se le da toda la información de los plazos que dura este trámite, siendo el envío asumido por la propia tienda. Refiere que si el producto evidencia la falla de fábrica informado por el proveedor, se procede a cambiar el producto por otro o a devolver el dinero, a elección del cliente. Expone que luego de la entrevista se le hizo firmar a la Jefa de Local una constancia de visita en donde ella se percató que se habían tomado fotografías de la tienda sin su presencia, aviso o autorización, manifestándole a la fiscalizadora dicha situación, la cual alego tener facultades para hacerlo, sin dar mayores explicaciones. Refiere que con fecha 20 de junio de 2016, el Servicio Nacional del Consumidor de Arica y Parinacota presentó denuncia infraccional en razón de la visita realizada al local ubicado en calle 21 de mayo N°493, por la Directora Regional del Sernac y señala que "...se pudieron certificar los siguientes hechos:

-Condiciona el ejercicio de la garantía legal al envío del producto al servicio técnico.

-Informa que el derecho a reparación debe ejercerse necesariamente antes de exigir los demás derechos.

-Limita el ejercicio del derecho de garantía legal a días y horarios específicos."(sic), a fin de que se condenada al pago de una multa; y que por ello la denunciada habría infringido los artículos 3º inciso 1º letras a) y b), 4, 20, 21 y 23 de la Ley N°19.496, y que en virtud del artículo 24 de la misma ley, debe ser penada con una multa de 50 UTM por cada una de ellas. Expone que Huntington trabaja en el local de 21 de mayo N°493 hace más de 15 años vendiendo distintos productos, tiempo en el cual han manteniendo una irreprochable conducta comercial y con plena satisfacción de sus clientes. En relación a las Hipótesis Infraccionales señaladas en el punto III.- de la denuncia, señala que el denunciante efectivamente formula su denuncia sobre simples Hipótesis elucubradas por quien redactó la denuncia, las que no se basan en ninguna situación concreta ni denuncia específica, las que no existen por lo demás, e intentan dar por ciertas sus hipótesis infraccionales mediante la interpretación antojadiza y sesgada de la Ley N°19.496, como también de las respuestas teóricamente entregadas por un vendedor de la denunciada a ciertas preguntas, aparentemente, formuladas por el Sernac, las que estiman proceden en derecho. En cuanto al derecho de garantía legal consagrado en la Ley, expone que no es efectivo que la denunciada limite su ejercicio respecto de sus clientes o de algún producto y que le parece que la calificación jurídica que hace el Servicio Nacional del Consumidor respecto de esta situación resulta incorrecta. Existen consideraciones de hecho que hacen que la denuncia formulada por el Sernac sea exagerada e infundada. Las normas sobre las opciones de los consumidores que regulan los casos de fallas en el producto en ningún caso son desconocidos por la empresa ni obliga a los clientes que deseen hacer efectivo alguno de los derechos señalados en la ley a renunciar a los mismos o condiciona su ejercicio. Los derechos de los consumidores existen, son debidamente informados a los clientes al momento de la compra y para el caso en que algún producto (relojes o cámaras) presenten alguna falla, y a objeto de evidenciar la misma, se envía al servicio técnico autorizado -ya que mi representada solo es vendedor y no productora de los bienes que vende, por lo que no tiene servicio técnico al interior del local, y ahí radica la necesidad de enviar el bien para que sea el productor del mismo quien informe la causa del mal funcionamiento del producto y el consumidor es informado de esta situación y presentado el producto aparentemente fallado junto con la boleta de venta en la tienda, se le extiende una nota de crédito y debe llenar un documento

indicando el desperfecto o falla que presenta su producto, se le informa el tiempo estimado de demora y se le solicita un teléfono de contacto para comunicarse con él para solucionar la situación. Frente a la solicitud de revisión del producto (relojes y cámaras únicamente) por parte de cualquier cliente, siempre se debe estar necesariamente a las condiciones que las garantías imponen en cada producto. En el caso de la información para los clientes, para asegurar que esta comunicación sea efectiva y en los términos señalados, se realiza en la caja y una vez que se materializa la venta, momento en que se les informa que la boleta es el medio idóneo y necesario para ejercer sus derechos (reparación, cambio o devolución del dinero) y su duración. Refiere que es de toda lógica lo aseverado porque asegura que el cliente se encuentre en todo momento protegido y en conocimiento de sus derechos, los alcances de los mismos, teniendo la confianza de saber que podrá regresar en caso de presentar alguna falla o desperfecto el bien adquirido a la tienda, a fin de que se le dé una solución satisfactoria y expone que el estas acciones cumple con la normativa legal vigente a fin de informar a los clientes quienes podrán optar por ejercer cualquiera de sus derechos, en caso de corresponderles, y así evitar malas prácticas empresariales. Ahora bien, en el caso de autos, expone que los hechos son completamente distintos a como los plantea Sernac en sus hipótesis infraccionales. Expone que el envío al servicio técnico algunos productos de los que comercializa mi representada, específicamente relojes y cámaras, se debe única y exclusivamente a que por el tipo de funcionamiento complejo que presentan dichos bienes, le resulta imposible el poder determinar a la denunciada la causa efectiva de la eventual falla o mal funcionamiento, lo que obliga necesariamente a realizar esta evaluación por el fabricante, productor o distribuidor oficial, quien es el que mantiene un servicio técnico especializado para evaluar estas situaciones de sus productos. Lo anterior se entiende al considerar que la actividad económica desempeñada por la denunciada es la de una pequeña empresa minorista, que no tiene la capacidad de mantener un servicio técnico al interior de su local, como lo hacen las grandes empresas. Este procedimiento es ampliamente utilizado tanto en el comercio mayorista como minorista, y se basa en el simple hecho de que mientras no esté determinado el origen de la falla o mal funcionamiento, no es posible para el cliente ejercer debidamente informado sus derechos, como también sirve de respaldo a la empresa para dar la mejor solución a sus clientes, lo que resulta beneficioso para todos nuestros clientes en general, sin que hasta la fecha se haya presentado algún reclamo por este tipo de procedimiento, o que se le haya desconocido este

beneficio a algún cliente. Expone que la denunciada ha mantenido para cualquier consumidor la información necesaria y relevante de las condiciones de venta, como del procedimiento en caso de falla o mal funcionamiento de algún producto de los que están en exhibición para ser comercializados en su local, situación que los obliga como proveedores de bienes a respetar los términos, modalidades y condiciones de la venta, tal como dispone la normativa legal vigente, lo que se acreditará en la etapa procesal respectiva. En cuanto al derecho y, en cuanto a una supuesta infracción al artículo 3° inciso primero letra a) y letra b) de la Ley 19.496, esta no es efectiva, ya que cumplió y cumple con la obligación descrita por el legislador ya que es la forma habitual de trabajar de la denunciada, toda vez que mediante la información veraz y oportuna los consumidores pueden escoger el producto que más se adecue a sus requerimientos, siendo la decisión final -informada- del cliente la que decide que es lo que compra, cuando lo hace y en qué condiciones. Los requerimientos de consumidores más empoderados obligan a proveedores de bienes como la denunciada a ser más acuciosos y preocupados con sus clientes. El artículo 3 letra b) se refiere a un tipo de información que no se encuentra suficientemente determinada por nuestro legislador, por lo que determinar cuáles son las características relevantes de algún bien o servicio no es algo que pueda ser determinado por la sola norma, sino que será el interprete (consumidor o el juez en caso de algún reclamo de un consumidor), a la luz de las condiciones particulares ofrecidas en que se desarrolla el negocio, quien deberá procurar establecerlo. Refiere que la denunciada en todo momento se ha conducido conforme a derecho, e incluso ha intentado fortalecer y mejorar su participación en el mercado de la venta de bienes con convenientes ofertas, productos de calidad y manteniendo una estrecha relación con el público, realizando las gestiones necesarias a fin de dar a conocer de la mejor manera las ventajas y calidad de sus productos, entregando toda la información pertinente y necesaria a fin de cumplir plenamente con la normativa que rige estas materias y que en el caso de autos, no existe infracción por parte de mí representada a estos artículos, en virtud de las razones expuestas anteriormente, por lo que la denuncia debe ser rechazada en todas sus partes por carecer de fundamentos. En cuanto a una supuesta infracción al artículo 4° de la Ley 19.496, asevera que ella no es efectiva, ya que jamás ha incitado u obligado a alguno de sus clientes a renunciar anticipadamente o con posterioridad a alguno de los derechos que los asiste en virtud de esta ley y que en el caso de autos, no existe infracción por parte de mí representada a este artículo, en virtud de las razones expuestas

anteriormente, por lo que la denuncia debe ser rechazada en todas sus partes por carecer de fundamentos. En cuanto a la supuesta infracción al artículo 20° de la Ley 19.496, esta no es efectiva, ya que la denunciada cumplió y cumple con la obligación descrita por el legislador, por lo que no existe infracción a este artículo, en virtud de las razones expuestas anteriormente y denuncia debe ser rechazada en todas sus partes por carecer de fundamentos. En cuanto a la supuesta infracción al artículo 21° de la Ley 19.496, esta no es efectiva, ya que la denunciada cumplió y cumple con la obligación descrita por el legislador, puesto que recepciona todas las solicitudes presentadas por sus clientes que se encuentren dentro de plazo, en su local ya individualizado, y jamás ha condicionado el ejercicio de algún derecho de sus clientes, por lo que no existe infracción por parte de a este artículo, en virtud de las razones expuestas anteriormente, por lo que la denuncia debe ser rechazada en todas sus partes por carecer de fundamentos. En cuanto a una supuesta infracción al artículo 23° de la Ley 19.496, señala que no es efectiva, ya que nunca ha actuado con negligencia en su actividad comercial, ni ha causado algún tipo de menoscabo a los consumidores, sumado al hecho cierto de que nunca ha sido denunciada ante el propio Sernac por algún cliente y/o consumidor que se pudiera haber sentido perjudicado por alguna acción o conducta, como se acreditara en la etapa procesal respectiva y cumple con todas las disposiciones y la denuncia debe ser totalmente rechazada por carecer de fundamentos. Refiere que la forma como la denunciante presentó sus argumentos en su escrito de denuncia no corresponde a como efectivamente mí representada se desenvuelve en su ámbito comercial, situación que le causa un gran perjuicio y no es aceptada en nuestro ordenamiento jurídico, por lo que la denuncia debe ser rechazada en todas sus partes, ya que no existe una causa real y lícita que sustente los argumentos invocados y denunciados por el Sernac, con expresa condena en costas. Cabe señalar que, sin reconocer las infracciones a la ley que alega la denunciante, resulta insólita la forma en que solicita se apliquen las multas por las supuestas infracciones. Por un hecho punible, solicita que se imponga la máxima pena de acuerdo a las normas invocadas. Es decir, una multa por cada artículo supuestamente contravenido. Resulta que esto es una vulneración grave a las normas constitucionales más básicas, por cuanto contraría el principio *non bis in ídem*, por cuanto un hecho se está castigando más de una vez y de acuerdo a lo establecido en los artículos los artículos 3° inciso 1° letras a) y b), 4, 20, 21 y 23 de la Ley 19.496, y demás pertinentes, solicitó negar lugar a la denuncia por carecer de fundamentos, con costas.

Tercero: Que, el Tribunal llamó a las partes a conciliación, la que no se produjo y recibió la causa a prueba y fijó como punto de ella, el siguiente: "- Efectividad de los hechos denunciados."

Cuarto: Que, para probar sus asertos, la parte denunciante de Sernac rindió prueba testimonial de Rosa de Lourdes Cortez Contreras quien a fs. 32, 32 vta. y 33 expone que es efectiva la denuncia ya que con fecha 29 de abril de 2016 a las 14:10 horas concurrió al local de la denunciada ubicado en calle 21 de mayo N° 493, entrevistándose con Oscar Ibáñez, vendedor de la tienda y luego con Violeta Caro, su administradora, a quienes informó su calidad de ministro de fe y que se hallaba allí para constatar posibles infracciones a la Ley del Consumidor por instrucciones que el nivel central le entrega y que la visita tuvo relación con la normativa referida a la garantía legal de los productos y constató que la política de la tienda respecto a la garantía legal de productos fallados de fábrica que ofrece a los consumidores sólo es la reparación, no como indica la ley que indica además el cambio del producto por uno nuevo o la devolución del dinero. Refiere que se entrevistó con el señor Ibáñez y le preguntó sobre la garantía de los productos que vienen fallados de fábrica y que él le manifestó que lo que le ofrecían al consumidor era la reparación del producto y que le consultó por los horarios para ejercer la garantía y le manifestó que existe un letrero que indica los horarios para el ejercicio de la garantía que dice: "Horario para la garantía es Lunes y Martes de 10:30 a 15:00 horas" y que adjuntaron fotografías de los letreros aludidos y que luego construyó una constancia de visita en dos copias ambas firmadas por la jefa de local y el vendedor, quedando uno en poder de ellos y otro con ella. Refiere que el vendedor señaló que a los consumidores se le ofrecía la reparación de los productos por falla de fábrica se les enviaba a un servicio técnico, ignora el nombre del servicio técnico y, el primero que los letreros aludidos referido a la restricción en el horario del ejercicio de la garantía se encontraba sobre el mesón de atención y en el frontis de la tienda y que con toda esta información construyó un borrador de acta de ministro de fe documento que digitalizó y se adjuntó a la denuncia y que el día de la visita fue acompañada por la abogada del servicio y de Rodrigo Bastidas, un alumno pasante. Contrainterrogada, expone que cuando se refiere a "reparación del producto", no se refiere a un producto específico, sino que, la consulta es, a todos los productos que no fueran de segunda mano, que no se le informó cuánto tiempo llevaba trabajando el vendedor y que no existe un documento firmado personalmente por el vendedor en que se hayan registrado las respuestas que ella dice que entregó a sus preguntas y que no presenció

personalmente alguna de las infracciones en contra de algún consumidor que denuncia el día de su visita. La testimonial de Rodrigo Ignacio Bastidas Dibona quien a fs. 33 vta., 34 y 34 vta. expone que es efectiva la denuncia, que con fecha 29 de abril de 2016, alrededor de las 14:00 horas, concurrió junto a la ministra de fe del Sernac Rosa Cortez para constatar posibles infracciones a la ley del consumidor y que tiene conocimiento de múltiples reclamos contra la tienda, pero, desconoce sus resultados, que la persona entrevistada fue Oscar Ibáñez, vendedor de la tienda a quien se le preguntó respecto a la garantía legal de los bienes que se comercializaban en la tienda y que al momento de ingresar al local en la vitrina del establecimiento había un letrero que especifica los días y horas para la devolución y cambio en caso de fallas correspondientes a los días "lunes y martes de 10:30 a 15:00 horas" y que existe un letrero similar en el mesón de la caja del negocio y ambos fueron fotografiados y acompañados al acta de la visita. Refiere que la ministro de fe realizó una serie de preguntas al vendedor Oscar Ibáñez respecto de la garantía legal de los bienes comercializados, indicando éste que los consumidores solamente tenían derecho a la reparación del producto y que éstos ingresan al servicio técnico al presentar fallas. Refiere que el día 18 de julio de 2016 acudió nuevamente a la tienda Huntington voluntariamente y se percató que ambos letreros que especificaban el derecho a la garantía legal habían sido quitados, dando a entender que producto de la denuncia efectuada la tienda los removió y que doña Rosa sólo se entrevistó con el vendedor y se les pidieron los datos a la jefa de la local Violeta Caro. Contrainterrogado, expone que cuando señaló "reparación del producto" se refirió a la generalidad de los productos ofrecidos en la tienda sin hacer distinción entre ellos y que ignora si se les informó cuánto tiempo llevaba ejerciendo las labores de vendedor don Oscar Ibáñez en la tienda Huntigton.

Quinto: Que, la parte denunciante acompañó acta de ministro de fe suscrito por doña Rosa Cortez Contreras de fecha 29/04/2016 que rola a fs. 1 a fs. 5, copia simple constancia de visita de fecha 29/04/2016 suscrita por doña Rosa Cortez Contreras y la encargada de local Violeta Ortiz y el vendedor Oscar Ibáñez que rola a fs. 6, reclamo N° Caso R2016O713311 de fecha 18/01/2016 presentado en Sernac por doña Paola Gómez en contra de la tienda denunciada que da cuenta de la negativa al derecho de garantía legal del producto que rola a fs. 23 y carta de respuesta de cierre Caso enviada por Sernac al correo electrónico de doña Paola Gómez Gómez en que se informa el cierre del caso por no haber respuesta del proveedor que rola a fs. 24.

Sexto: Que, a su turno, la parte denunciada de Inversiones y Comercializadora Cortes & Vargas Limitada, rindió la prueba testimonial de Cristian Manuel Sayes Maldonado quien a fs. 34 vta. y 35 expone que desconoce la denuncia, pero, que sí sabe que la tienda tiene un problema con el Sernac, que ha comprado varios productos en ella, ha efectuado devoluciones, cambiado productos sin inconvenientes y buena orientación de sus vendedores y que depende del producto que sea es la orientación que ha tenido, sea pantalón o lentes como tienen características me explican las garantías y que en ninguna de esas oportunidades por cambio de producto al interior de la tienda se la ha condicionado o limitado el ejercicio de ese o algún otro derecho y que por lo menos dos o tres oportunidades ha realizado cambios sin inconvenientes y que no estuvo presente en la tienda Huntington el día en que la ministra de fe del Sernac constató los hechos denunciados. La testimonial de Rosario Soledad Melo Andrade quien a fs. 35 y 35 vta. expone que conoce la denuncia, pero, desconoce el día que se fiscalizó la tienda, que se presentó al local el Sernac porque estaba fiscalizando el tema de la garantía de los clientes y como cliente nunca ha tenido ningún inconveniente, sino, por el contrario, en la caja siempre le han entregado toda la información respecto de las garantías o devoluciones. La testimonial de Jorge Andrés Escudero Vives quien a fs. 35 vta. y 36 expone que conoce la denuncia, pero, desconoce el día de la fiscalización a la tienda, que se enteró por la encargada de la tienda doña Violeta, ya que compra artículos deportivos y me pidió que testificara como cliente contando mi experiencia como cliente. Refiere que el tema es la garantía de los productos, cambios y devoluciones y que a él jamás se le ha negado un cambio de producto sea como cliente directo o indirecto y que le han regalado cosas comprada en la tienda y por la talla se las han cambiado sin problemas.

Séptimo: Que, la parte denunciada acompañó, documento denominado recepción de producto para servicio técnico a nombre de Karina Portilla Cárdenas de fecha 08/01/2016 sobre un reloj que presentó problemas que rola a fs. 25, nota de crédito N° 747 de fecha 08/01/2016 respecto de la boleta N° 9395 por un reloj por un valor de \$ 99.990.- que rola a fs. 26, guía de despacho electrónica N° 886 de fecha 09/01/2016 emitida por inversiones y comercializadora Cortes y Vargas Ltda. por un valor unitario de \$ 84.025 sobre traslado de un reloj de marca NIXON GRAY que rola a fs. 27, documento en blanco denominado recepción de producto para servicio técnico el cual es entregado al cliente cuando entrega producto para servicio técnico y la otra mitad queda de respaldo para la empresa que rola a fs. 28 y copia contrato de

trabajo y anexo de contrato de trabajo suscrito entre Inversiones y Comercializadora Cortes y Vargas Ltda. con Oscar Eduardo Ibáñez Oros el que da cuenta que el trabajador a contar del 04/03/2016 comenzó a realizar las funciones de vendedor de tienda que rolan a fs. 29 a 31.

Octavo: Que, a fs. 47 y 47 vta. rola la declaración indagatoria escrita prestada por Violeta Cristina Caro Ortiz quien expone que el día 29 de abril de 2016 a las 14:00 horas, se presentó en la Tienda Huntington tres personas que se identificaron como funcionarios del Sernac para evidenciar la forma cómo los clientes hacen ejercicio de sus derechos ante productos fallados, consultándose si existen alguna demanda en contra de la tienda para reunirle la información de ella, solicitaron un vendedor para entrevistarlo y se llamó a Oscar Ibáñez, y efectuó advertencia que se trataba de una persona nueva en el cargo y que estaba aprendiendo su trabajo, manifestándole que no importaba que sólo querían ver qué era lo que hacía un vendedor ante esta información. Refiere que ella le insistió a los funcionarios que toda la información relevante como procedimientos de cambios y devoluciones se hacían en la caja al momento de boletear y pagar ya que así es más personalizado y directa la entrega de información al cliente y que éste tiene tres alternativas: devolución del dinero, cambio o reparación con boleta en mano, y se hizo alcance respecto del letrero que la funcionaria vio y de los que tomó fotos sin informarles y que se habían puesto con la intención de mantener un orden de procesos de cambio que aumentan mucho en navidad y en los meses posteriores y que tenían una información adicional de horarios, pero, se sacó y que ese fue un error de trabajo interno y que jamás se ha condicionado con horarios al cliente o algo parecido y que se colocaría otro sólo con los horarios de atención de la tienda que es de 10:00 a 22:00 horas en horario continuo. Refiere que también se hicieron consultas a las funcionarios para saber cómo proceder ante clientes sin la boleta para el cambio y que contestaron que podían negarse al cambio porque éste debe hacerse con la boleta que es la garantía legal para exigir sus derechos y que luego de la entrevista se le hizo firmar una constancia en la que se percató de las fotografías que tomaron a la tienda sin estar presente, pero, argumentaron que podían hacerlo así que tuvo que firmar, pero, ni ella ni el trabajador firmaron algún documento que registrara las respuestas efectivamente entregadas a las preguntas que hizo Sernac.

Noveno: Que, en autos se encuentra establecido que el día 29 de abril de 2016 a las 14:10 horas, la Ministro de Fe del Servicio Nacional del Consumidor, Rosa de Lourdes Cortez Contreras, se constituyó en las dependencias de Inversiones y

Comercializadora Cortez y Vargas Ltda. ubicadas en calle 21 de mayo N° 493, de Arica, para requerir información relativa a la garantía de los productos que se comercializan por el proveedor en su local y para constatar infracciones a la Ley N° 19.496 en relación al cumplimiento de las normas relativas a la información de los derechos que emanan del ejercicio de la garantía de los bienes que ofrece y comercializa y que dirige al público consumidor, de lo cual se levantó un acta que fue agregada a fs. 1 a 5.

Décimo: Que, en mérito del acta de la Ministro de Fe de fs. 1 a 5 que contiene set de dos fotografías de dos carteles que se encuentran en el local de la denunciada, constancia de visita del Ministro de Fe del Sernac de fs. 6, y las declaraciones de la testigo Rosa Cortez Contreras de fs. 30 y las declaraciones prestadas por escrito de la jefa de local Violeta Cristina Caro Ortiz de fs. 47 y 48, apreciados conforme a las reglas de la sana crítica, esta sentenciadora tiene por asentado y probado de manera fehaciente y plena que Inversiones y Comercializadora Cortez y Vargas Ltda. mantenía en su local ubicado en calle 21 de mayo N° 493, de Arica, el día de la visita de la Ministra de Fe del Sernac Rosa de Lourdes Cortez Contreras, 29 de abril de 2016, a las 14:10 horas, dos carteles, uno sobre el mesón de la caja del establecimiento y, otro, pegado en su vitrina en los cuales se consignaban clara y expresamente limitaciones y fijaciones de días y horas para que un consumidor pueda efectuar cambios o devoluciones por falla de fabricación, señalando concretamente, "lunes y martes de 10:30 horas a 15:00 horas" y, en consecuencia, la antedicha actuación importa imponer al consumidor una condicionante de horarios y días para el libre ejercicio de su derecho de garantía legal y, en definitiva, grava al consumidor al colocarlo en una condición menos cómoda de aquella que se le ofrece al efectuarse una venta, infringiendo con ello el inciso sexto del artículo 21 de la Ley N° 19.496 que establece normas sobre protección al consumidor y, por ello, se sancionará a la empresa denunciada. Ahora bien y, sin perjuicio de lo antes razonado, esta sentenciadora no ha adquirido la plena y total convicción conforme al mérito de la prueba rendida por la denunciante, que el vendedor del establecimiento identificado como Oscar Ibáñez Oros en la entrevista efectuada el día de la visita de la ministra de fe condicionara el ejercicio de la garantía legal al envío de un producto al servicio técnico o que prive o induzca a un consumidor a ejercer el derecho de reparación en forma previa al ejercicio de los otros derechos que el legislador ha puesto a disposición de aquel en el artículo 20 de la Ley N° 19.496 a diferencia de la hipótesis anterior que esta sentenciadora ha estimado acreditada, máxime si en la visita realizada no se

pudo advertir las infracciones que se imputan en la conducta del vendedor del proveedor en una atención concreta a un consumidor sino sólo a través de una entrevista de la que no se deja testimonio de sus respuestas y que merecían a juicio de esta juez su análisis para determinar si hubo o no la infracción que se imputa y que aquellas pudieren verse afectadas o influidas por el nerviosismo del mismo trabajador quien aparece emitiéndola en un proceso de fiscalización y no en un acto natural y espontáneo de la venta, lo que merece reparos, tampoco se ha configurado la infracción que se denuncia al artículo 23 de la LPDC por cuanto dicha infracción supone una actuación negligente del proveedor que haya causado menoscabo al consumidor, el que en el caso sublite no existe en concreto pues se trató de una visita practicada por el órgano fiscalizador, igual razón se tendrá para absolver por las infracciones denunciadas al artículo 3 letras a) y b) toda vez que la primera de ellas dice relación con la libre elección de un bien o servicio lo que no ha ocurrido pues no hubo un acto o transacción entre el proveedor y el consumidor que permita tener por establecido que existió o pudo existir una práctica del proveedor que limitara el derecho de libre elección del consumidor y, tampoco pudo tenerse por establecido -al tratarse de una entrevista al vendedor- que éste no entregara una información veraz ni oportuna al consumidor dando a conocer las características del bien, producto o servicio para elegir mejor en una relación de consumo y, por ello, se absolverá a la denunciada por las demás infracciones denunciadas.

Decimoprimeramente: Que, la prueba no analizada en nada altera lo decidido, estimándose inoficiosa su relación y análisis detallado.

Decimosegundo: Con lo argumentado, no existiendo otros antecedentes que ponderar y teniendo presente las facultades de los Jueces de Policía Local de apreciar los hechos de la causa de acuerdo con las normas de la sana crítica y visto lo dispuesto en los artículos 1, 7, 8, 9, 14, 17, 24 y 25 de la Ley 18.287 Sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local, artículos 3 letras a) y b), 20 y 21, 23 en relación con el artículo 24, todos de la Ley N° 19.496, que Establece Normas sobre Protección a los Derechos de los Consumidores y modificaciones posteriores y los artículos 13 y 14 de la Ley N° 15.231 Sobre Organización y Atribuciones de los Juzgados de Policía Local,

Resuelvo:

En cuanto a la objeción de documentos

1.- Se rechaza la objeción de documentos de fs. 38, 39 y 40.

En cuanto a lo infraccional

2.- Se rechaza la denuncia infraccional deducida por el Servicio Nacional del Consumidor en contra de Inversiones y Comercializadora Cortez y Vargas Ltda. por las infracciones a los artículos 3 inciso primero letras a) y b), 20 y 23 de la Ley N° 19.496, que establece normas sobre protección a los derechos de los consumidores.

3.- Se absuelve a la denunciada por las infracciones a los artículos 3 inciso primero letras a) y b), 20 y 23 de la Ley N° 19.496, que establece normas sobre protección a los derechos de los consumidores.

4.- Se acoge la denuncia infraccional deducida por el Servicio Nacional del Consumidor en contra de Inversiones y Comercializadora Cortez y Vargas Ltda. por la infracción al artículo 21, inciso sexto, de la Ley N° 19.496, que establece normas sobre protección a los derechos de los consumidores.

5.- Se condena a Inversiones y Comercializadora Cortez y Vargas Ltda., del giro de su denominación, R.U.T. N° 76.253.737-0, representada por Víctor Hugo Cortés Rivas, empresario, cédula de Identidad N° 10.002.441-1, ambos domiciliados en 21 de mayo N° 493, de Arica; al pago de una multa de VEINTICINCO UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES por condicionar el ejercicio del derecho legal de triple opción a efectuarse en condiciones menos cómodas para el consumidor que las que se le ofreció para efectuar la venta, infringiendo con ello el inciso sexto del artículo 21 en relación con el artículo 24, ambos de la Ley N° 19.496 que Establece Normas de Protección de los Derechos del Consumidor.

Si no pagare la multa dentro del plazo de cinco días de notificada la presente sentencia, despáchese en contra de su representante legal por vía de sustitución y apremio orden de arresto de TREINTA DIAS de Reclusión Nocturna.

6.- No se condena en costas a la parte denunciada por no haber sido totalmente vencida.

Anótese, Notifíquese, Comuníquese al Servicio Nacional del Consumidor Arica y Parinacota en su oportunidad, y Archívese.

Sentencia pronunciada por doña Coralí Aravena León, Juez Titular del Tercer Juzgado de Policía Local de Arica.



Es Copia Fiel de su Original

Arica, 26 AGO 2016

SECRETARIO

