San Bernardo, veintisiete de Abril de dos mil quince.

VISTOS Y TENIENDO PRESENTE;

A fojas 07, don Efraín Cila Zapata Hernández, cédula de identidad n° 9.952.478-2, Operario, domiciliado en Nueva Imperial n° 749, Block 9-C, Dpto. 21, comuna de El Bosque, interpone denuncia infraccional en contra de La Polar S.A., ignora mayores antecedentes, representada legalmente por el o la administradora del local o jefe de oficina, ignora mayores antecedentes, ambos domiciliados en calle Eyzaguirre n° 549, comuna de San Bernardo, por infringir los Arts. 20 letra C y 23 de la ley de protección de los derechos del consumidor. En el primer otrosí de esta presentación, don Matías Felipe Zapata González, operario, domiciliado en Nueva Imperial n°749, comuna de El Bosque, deduce en contra del proveedor ya mencionado, demanda civil de indemnización de perjuicios, a objeto que, como consecuencia de la conducta infraccional de la denunciada, sea condenada a pagarle los perjuicios ocasionados, los que avalúa en \$228.991, por daño emergente, más interés, reajustes y las costas del proceso.

A fojas 11, comparece don Efraín Cila Zapata Hernández, antes individualizado, quien ratificando la denuncia de foja 07, expresa que el día 31 Agosto de 2013 compró en la tienda La Polar de San Bernardo un celular, con una garantía extendida en la cual el primer año era de cargo del fabricante y luego de esa fecha cualquier desperfecto era de cargo de la garantía extendida. Agrega que el 02 de Septiembre el celular falló por lo que recurrió a la tienda donde lo derivaron hasta el Servicio Técnico de la marca, Samsung, lugar en que le informaron que el equipo venía con una falla de fábrica por lo que duraban un año. Al volver a la tienda para hacer efectiva la garantía extendida esta le fue rechazada señalando

que el fabricante debía hacerse cargo.

A fojas 13, rola acta de notificación a la empresa La Polar S.A., de la denuncia infraccional y demanda civil de fojas 07 de autos.

A fojas 22 de autos, se llevó a efecto el comparendo de estilo, con la asistencia de don Efraín Zapata Hernández, y don Felipe Hidalgo Julio, apoderado de empresa La Polar S.A., denunciada y demandada, quien contestó las acciones dirigidas en contra de su representada oponiendo las excepciones de falta de legitimidad pasiva y activa, ambas partes rindieron prueba documental y no se produjo conciliación.

A fojas 29, se llevó a efecto una audiencia especial de conciliación, con la sola asistencia de don Efraín Cila Zapata Hernández. Por lo anterior no se produjo conciliación y se ordenó traer los autos para fallo.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO;

A.- RESOLUCIÓN DEL ASPECTO INFRACCIONAL:

1°) Que, se ha seguido esta causa a los efectos de determinar la responsabilidad infraccional que pudiese afectar La Polar S.A., antes individualizada, en los hechos expuestos en la denuncia de autos;

2°) Que, fundando sus acciones el denunciante expone, en fojas 07, que compró un celular el día 31 de Agosto de 2013, con una garantía extendida por un año y la garantía del fabricante. El día 02 de Septiembre de 2014, el celular dejó de funcionar por lo que se presentó en la tienda La Polar S.A., de San Bernardo, para hacer efectiva la garantía extendida, la cual fue rechazada por la tienda indicándole que la garantía extendida solo se hacía efectiva durante el

año de la compra, esto es hasta 31 de Agosto de 2014, del mismo modo la empresa dueña del celular le indicó que la garantía tenía que ser gestionada por la tienda. Por lo anterior solicita que se haga efectiva la garantía extendida contratada;

3º) Que, ratificando la denuncia de fojas 07, don Efraín Cila Zapata Hernández, antes individualizado, en fojas 11 expresó que el día 31 Agosto de 2013 compró en la tienda La Polar de San Bernardo un celular, con una garantía extendida en la cual el primer año era de cargo del fabricante y luego de esa fecha cualquier desperfecto era de cargo de la garantía extendida. Agrega que el 02 de Septiembre de 2014, el celular falló por lo que recurrió a la tienda donde lo derivaron hasta el Servicio Técnico de la marca, Samsung, lugar en que le informaron que el equipo venía con una falla de fábrica por lo que duraban un año. Al volver a la tienda para hacer efectiva la garantía extendida esta le fue rechazada señalando que el fabricante debía hacerse cargo;

4º) Que, contestando las acciones dirigidas en su contra, Empresas La Polar S. A., o como se le identifica también en autos La Polar S. A. dedujo en primer lugar la excepción de falta de legitimidad pasiva, toda vez que las acciones se han dirigido en contra de La Polar S. A. y no ha sido válidamente emplazada la sociedad Empresas La Polar S. A., por lo que no debe involucrarsele la presente causa;

5º) Que, no habiendo deducido la empresa denunciada, previo al comparendo de estilo o a realizar cualquier otra gestión en el juicio, incidente de nulidad por falta de emplazamiento, en definitiva corresponderá desechar su alegación de falta de legitimidad pasiva para responder por los hechos denunciados en autos. Ahora bien, deducida como excepción, corresponderá igualmente rechazar lo sostenido por la contraria, por cuanto es un hecho

público que comercialmente esta proveedora se presenta ante sus clientes como "La Polar" y su individualización con este nombre y la abreviatura S. A., resultan a juicio de esta Sentenciadora menciones suficientes para identificar de manera indubitable al proveedor que se denuncia y demandada;

6°) Que, en cuanto al fondo de la acción infraccional interpuesta, su apoderado en el comparendo de estilo, fojas 22, sostuvo que el actor debía denunciar a la empresa Samsung, toda vez que vencida la garantía del producto, el día 31 de Diciembre de 2013, sólo quedaba vigente su garantía original, la que es de cargo de la empresa productora del teléfono. Agrega que así consta en el certificado denominado "Máxima Garantía La Polar Plus", en cual fue recepcionado por el consumidor y con su sola lectura basta para concluir que el equipo no estaba protegido por una garantía extra como lo señala el denunciante;

7°) Que, a los efectos de acreditar las infracciones denunciadas, el denunciante acompañó en el proceso los siguientes documentos; **a)** En fojas 01, copia de la boleta de adquisición del producto **b)** En fojas 02 y siguientes, copia de la póliza de garantía plus contratada para el producto. **c)** En fojas 06, copia de la respuesta entregada por La Polar respecto del reclamo deducido por los hechos de autos ante el Sernac. En esta carta La Polar funda el rechazo del reclamo en que la falla se habría producido durante el periodo de vigencia de la garantía original del producto, reiterando que la máxima garantía no cubre fallas generadas en dicho periodo;

8°) Que, a los efectos de acreditar sus descargos la parte denunciada acompañó: **a)** En fojas 17, copia de la carta respuesta entregada por La Polar respecto del reclamo interpuesto por el denunciante ante el Sernac por los hechos de autos. **b)** En fojas 18, copia

de la boleta de venta emitida al cliente. c) En fojas 19, una impresión tomada desde la página Web del Sernac, en que se da cuenta que en el caso de autos, la empresa denunciada informó a dicho servicio que se tomaría contacto con el proveedor para validar la garantía del producto. d) En fojas 20, copia íntegra del certificado de la garantía "Máxima Garantía La Polar Plus";

9º) Que, del examen de la prueba aportada por las partes, aparece de manifiesto la errática respuesta entregada por la empresa La Polar frente a los requerimientos del denunciante. En efecto, respondiendo ante el Sernac, señaló que no le correspondía responder por el problema técnico que presentó el teléfono, por haberse originado esta falla durante el periodo de garantía original del producto, de lo cual debía responder el proveedor. Ahora bien, respondiendo en esta causa, su apoderado señaló que al 31 de Diciembre de 2013, sólo quedaba vigente la garantía original del producto, por lo que debía hacerse cargo de la reparación la empresa Samsung como proveedora.

Sin embargo, en el certificado de la garantía Máxima La Polar Plus, contratada por las partes y que fue agregado en forma íntegra en fojas 20 y 21 de autos, se manifiesta que esta cobertura tendrá aplicación una vez vencida la garantía entregada por el fabricante del producto y tendrá una duración mínima de un año a partir de esa fecha;

10º) Que, si bien el denunciante señala que el producto le fue vendido con una garantía de un año de cargo del fabricante, no aportó al proceso antecedente alguno para acreditar dicha afirmación. Por lo anterior, esta Sentenciadora estará a lo que dispone sobre la materia el Art. 21 de la ley de protección a los derechos del consumidor, que fija en tres meses, desde su recepción, el plazo para hacer efectivo el

derecho alternativo del consumidor, de pedir la reparación del producto, su reemplazo o previa devolución del artículo, la devolución de lo que hubiese pagado.

De conformidad a lo antes expuesto, en el presente caso la garantía adicional contratada por el denunciante comenzó o debió tener aplicación al menos a partir del 01 de Diciembre de 2013, por el plazo mínimo de un año; de forma que al presentarse la falla del equipo celular, esto es al 02 de Septiembre de 2014, su reparación debió asumirse íntegramente por la empresa La Polar con cargo a la cobertura del seguro Máxima Garantía Plus contratado, desechándose lo sostenido por la denunciada en cuanto a que no le correspondía dar cobertura a la falla presentada por cuanto esta se habría originado durante el periodo de garantía original del producto, toda vez que sobre este punto no se aportó al proceso prueba alguna;

11°) Que, de conformidad al mérito de autos, en especial la copia del certificado de garantía agregado en fojas 20 a 21 y los demás elementos de prueba aportados por las partes, los que esta Sentenciadora ha apreciado de acuerdo a las reglas de la sana crítica, se ha formado convicción que en los hechos denunciados La Polar S. A., también identificada en el proceso como Empresas La Polar S.A., infringió respecto de don Efraín Cila Zapata Hernández, los Arts. 12, 21 y 23 de la ley de protección a los derechos del consumidor n° 19.496, por no dar cumplimiento a la garantía extendida contratada y prestarle un servicio de post venta, con evidentes deficiencias de calidad, causándole un indelible menoscabo patrimonial;

B.- RESOLUCION DEL ASPECTO CIVIL:

12°) Que, en el primer Otrosí de la presentación de fojas 07, don Matías Felipe Zapata González, dedujo

en contra de La Polar S. A., antes mencionada e individualizada, demanda civil de indemnización de perjuicios, a objeto que, como consecuencia de la conducta infraccional de la denunciada, sea condenada a pagarle los perjuicios ocasionados, los que avalúa en \$228.991, por daño emergente, más interés, reajustes y las costas del proceso.

13°) Que, al analizar la responsabilidad contravencional, ya se concluyó que La Polar S. A., también identificada en autos como Empresas La Polar S. A., será condenada por infringir respecto de don Efraín Cila Zapata Hernández los Arts. 12, 21 y 23 de la ley de protección al consumidor n°19.496, por lo que de conformidad a los Arts. 2314 del Código Civil y 3° letra e) de la ley ramo, corresponderá que le sean indemnizados los perjuicios causados;

14°) Que, no obstante lo antes expresado, en definitiva la demanda de perjuicios intentada, deberá ser rechazada en todas sus partes, toda vez que el demandante, no aportó al proceso prueba alguna para acreditar que se encontraba legitimado activamente para deducirla y de los documentos aportados por el denunciante no se desprende antecedente alguno para demostrar el rol que le cupo en los hechos de autos;

Por estas consideraciones y teniendo además presente lo dispuesto en los Arts. 13, 14, y 152 de la Ley 15.231; Arts. 14 y 17 de la Ley 18.287, Arts. 1698 y 2329 del Código Civil y Arts.- 3° letra e, 12, 21, 23, 26, 50 y siguientes de la Ley 19.496.

SE DECLARA:

a) Que, se condena a **La Polar S. A.**, también identificada en autos como Empresas La Polar S. A., antes individualizada, a pagar una multa de 05 (cinco) U.T.M., dentro de quinto día que el presente fallo quede ejecutoriado y bajo apercibimiento

legal, como autora de infracción a la normas de los Arts. 12, 21 y 23 de la Ley 19.496;

b) Que, no se hace lugar a la demanda civil de indemnización de perjuicios, deducida en el primer Otrosí de fojas 07 de autos.

b) Que, cada parte pagará sus costas.

Anótese, notifíquese, comuníquese a Sernac y archívense los autos en su oportunidad.

Rol n° 8.090-1-2014.

Dictada por Doña Ines Aravena Anastassiou. Juez Titular.

Autorizada por Don Sergio Osorio Tapia. Secretario Subrogante.