

1
1
**TERCER JUZGADO DE POLICIA LOCAL
MAIPÚ**

PROCESO ROL N° 4471-2016

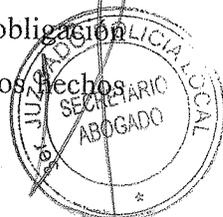
MAIPÚ, cinco de diciembre de dos mil dieciséis.

VISTOS: Que, a fojas 1 a 19, consta denuncia infraccional interpuesta por el Servicio Nacional del Consumidor, RUT N° 60.702.000-0, representado por su Director Regional Metropolitano, Juan Carlos Luengo Pérez, cédula de identidad N° 9.248.230-4, por infracción a la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de Los Consumidores, hecho ocurrido con fecha 28 de abril de 2016 e ingresada al Tribunal con fecha 22 de junio de 2016, en que las partes son:

SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, RUT N° 60.702.000-0, representada por su Director Regional Metropolitano, el Abogado, **JUAN CARLOS LUENGO PÉREZ**, cédula de identidad N° 9.248.230-4. Representada judicialmente por los Abogados, **JUAN CARLOS LUENGO PÉREZ** (a fojas 19), **VÍCTOR VILLANUEVA PAILLAVIL**, (a fojas 19), **ERICK ORELLANA JORQUERA** (a fojas 19), **ERICK VÁSQUEZ CERDA** (a fojas 19), **JUAN CARLOS VIDAL SERRANO** (a fojas 19), las Abogadas **MARÍA GABRIELA MILLAQUÉN URIBE** (a fojas 19), **MARITZA ESPINA OPITZ** (a fojas 19), **PAOLA JOHN MARTÍNEZ** (a fojas 19), domiciliados en Calle Teatinos N° 333, piso 2, comuna de Santiago. Denunciante.

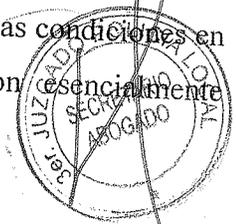
DISTRIBUIDORA DE INDUSTRIAS NACIONALES S.A., RUT N° 82.982.300-4, representada legalmente por **RODRIGO ANTONIO LÍBANO GANA**, cédula de identidad N° 10.563.411-0, representado judicialmente por los Abogados **JAVIER EDUARDO CORREA RAMOS** y **JOSÉ LUIS PALMA URRÁ**, y por el habilitado en derecho **DANILO IVÁN ÁLVAREZ MEDINA**, domiciliados en Calle Nueva de Lyon N° 72, piso 6, comuna de Providencia (a fojas 43 y 57). Denunciado.

1.- Que, de fojas 1 a 19, consta denuncia infraccional interpuesta por la parte del Servicio Nacional del Consumidor, RUT N° 60.702.000-0, representada por su Director Regional Metropolitano, Juan Carlos Luengo Pérez, cédula de identidad N° 9.248.230-4, por infracción a la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en contra de **DISTRIBUIDORA DE INDUSTRIAS NACIONALES S.A.**, RUT N° 82.982.300-4, representada legalmente por **RODRIGO ANTONIO LÍBANO GANA**, cédula de identidad N° 10.563.411-0, denuncia que señala que: "(...) en el ejercicio de las facultades y de la obligación legal que le impone el artículo 58 de la ley N° 19.496, ha tomado conocimiento de los hechos



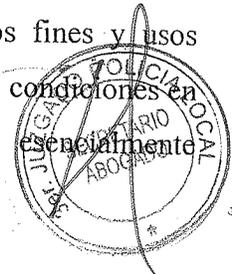
HP
Valenzuela
Cinco

constitutivos de infracción a la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, a partir del Acta de Ministros de Fe, elaborada por funcionarios de esta repartición pública, don MIGUEL VALENZUELA BUSTOS y don CRISTIAN ORTEGA LAGOS, quienes concurrieron el día 28 de abril de 2016 a las dependencias de la denunciada, ubicada en Avenida Américo Vespucio N° 399, local 555, comuna de Maipú, con la finalidad 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 comercializa y que dirige al público consumidor. Es del caso señalar, que luego de la presentación personal que los Ministros de Fe realizaron ante don CARLOS RUBIO LILLO, jefe de tienda, se pudo constatar los siguientes hechos: A) Exhibición de carteles, anuncios u otros similares sobre la garantía de productos: A.1) ¿Existe publicada información referida a bienes excluidos del ejercicio de garantía? Si, NOTA: no se aceptan cambios ni devoluciones de motos, celulares, computación tablets, consolas de juegos y muebles que hayan sido armados; A.2) ¿Se informa que esos bienes son de "segunda selección" o expresiones similares? NO; B) Información solicitada al vendedor, en relación a la garantía de los bienes que comercializa: Línea Blanca y electrónica: B.1) Informa que para el ejercicio del derecho de la triple opción, requisito previo, el ingreso del producto al servicio técnico, NOTA: Servicio técnico revisa para determinar la falla y emite informe técnico. Dos opciones para presentar el reclamo especificado en letrero de post venta y folleto; B.2) Informa que la boleta es el único documento válido para el ejercicio del derecho a la triple opción, NOTA: Se recomienda sacar fotocopia de boleta de compraventa. En consecuencia, es evidente la conclusión revelada por el acta y sus antecedentes, en relación a que la denunciada, conforme lo anteriormente expuesto ha infringido los artículos 3° inciso primero letra b), 4, 20, 21 y 23 de la ley N° 19.496, por cuanto, en dicha acta se desprende que: **1) En relación a la información publicitada en carteles, anuncios u otros de similares características en el local comercial: condiciona y limita el ejercicio del derecho de garantía legal, excluyendo ciertos productos, tales como motos, celulares, computación tablets, consolas de juegos y muebles que hayan sido armados, aún cuando se trata de bienes que no son de segunda selección; y 2) En relación a la información proporcionada por los vendedores y/o jefe de local: condiciona el ejercicio de la garantía legal al envío del producto al servicio técnico, y restringe el ejercicio de la garantía legal, estableciendo como único instrumento para su ejercicio la presentación de la boleta.** Que, si bien, en la ley N° 19.496 no contempla expresamente en su estatuto básico el derecho a la calidad esperada de bienes durables que se adquieren en el mercado, tal derecho se desprende de las diversas disposiciones de la ley en comento, especialmente a partir del párrafo 4° título II de la responsabilidad por incumplimiento. En consecuencia, se establece para los proveedores una obligación de responder cuando el bien no es apto para los fines y usos previsible para los que normalmente se adquiere en el mercado, considerando las condiciones en las cuales fue obtenido o contratado. Que los contratos de consumo son esencialmente



105
Relevados
cinco

constitutivos de infracción a la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, a partir del Acta de Ministros de Fe, elaborada por funcionarios de esta repartición pública, don MIGUEL VALENZUELA BUSTOS y don CRISTIAN ORTEGA LAGOS, quienes concurrieron el día 28 de abril de 2016 a las dependencias de la denunciada, ubicada en Avenida Américo Vespucio N° 399, local 555, comuna de Maipú, con la finalidad 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 comercializa y que dirige al público consumidor. Es del caso señalar, que luego de la presentación personal que los Ministros de Fe realizaron ante don CARLOS RUBIO LILLO, jefe de tienda, se pudo constatar los siguientes hechos: A) Exhibición de carteles, anuncios u otros similares sobre la garantía de productos: A.1) ¿Existe publicada información referida a bienes excluidos del ejercicio de garantía? Si, NOTA: no se aceptan cambios ni devoluciones de motos, celulares, computación tablets, consolas de juegos y muebles que hayan sido armados; A.2) ¿Se informa que esos bienes son de "segunda selección" o expresiones similares? NO; B) Información solicitada al vendedor, en relación a la garantía de los bienes que comercializa: Línea Blanca y electrónica: B.1) Informa que para el ejercicio del derecho de la triple opción, requisito previo, el ingreso del producto al servicio técnico, NOTA: Servicio técnico revisa para determinar la falla y emite informe técnico. Dos opciones para presentar el reclamo especificado en letrero de post venta y folleto; B.2) Informa que la boleta es el único documento válido para el ejercicio del derecho a la triple opción, NOTA: Se recomienda sacar fotocopia de boleta de compraventa. En consecuencia, es evidente la conclusión revelada por el acta y sus antecedentes, en relación a que la denunciada, conforme lo anteriormente expuesto ha infringido los artículos 3° inciso primero letra b), 4, 20, 21 y 23 de la ley N° 19.496, por cuanto, en dicha acta se desprende que: **1) En relación a la información publicitada en carteles, anuncios u otros de similares características en el local comercial: condiciona y limita el ejercicio del derecho de garantía legal, excluyendo ciertos productos, tales como motos, celulares, computación tablets, consolas de juegos y muebles que hayan sido armados, aún cuando se trata de bienes que no son de segunda selección; y 2) En relación a la información proporcionada por los vendedores y/o jefe de local: condiciona el ejercicio de la garantía legal al envío del producto al servicio técnico, y restringe el ejercicio de la garantía legal, estableciendo como único instrumento para su ejercicio la presentación de la boleta.** Que, si bien, en la ley N° 19.496 no contempla expresamente en su estatuto básico el derecho a la calidad esperada de bienes durables que se adquieren en el mercado, tal derecho se desprende de las diversas disposiciones de la ley en comento, especialmente a partir del párrafo 4° título II de la responsabilidad por incumplimiento. En consecuencia, se establece para los proveedores una obligación de responder cuando el bien no es apto para los fines y usos previsibles para los que normalmente se adquiere en el mercado, considerando las condiciones en las cuales fue obtenido o contratado. Que los contratos de consumo son esencialmente



76
Relevantes
de los

commutativos, lo que implica que el previo pagado por el consumidor en una compra de un bien durable le concede el derecho a que por ese dinero pagado se le entregue un bien de la calidad adecuada, apto para cumplir su propósito natural al cual se destine ese bien, y sin que produzca una desvalorización de su inversión. Este es el fundamento de exigir el derecho a calidad de los bienes que se adquieren, y en consecuencia, lo es de aquel derecho de garantía legal, el que tiene por finalidad proteger a los consumidores frente a aquellos casos en que se adquieran bienes que no son aptos ni idóneos para el uso al que están destinados. En efecto, de conformidad con aquello dispuesto en el artículo 20 de la LPC, todos los productos o bienes durables nuevos, están amparados por una garantía legal, por el periodo de los tres meses siguientes a la fecha en que se haya recibido dicho producto, y que en muchas ocasiones coincide con el acto de compra. En términos simples, la garantía legal tiene por objeto proteger al adquirente de las deficiencias de fabricación, elaboración, materiales, partes, piezas, elementos, sustancias, ingredientes, estructura, calidad o condiciones sanitarias, en su caso, que hacen que el producto no sea enteramente apto para el uso o consumo que está destinado o al que el proveedor hubiese señalado en su publicidad. Al respecto, cabe señalar que lo expuesto dice relación únicamente con la norma general, existiendo además, los casos especiales que se consideran en las letras a, b, c, d, e, f y g de dicho artículo. Así, la garantía legal otorga al consumidor-adquirente, en los casos de compras de bienes de mala calidad o deficientes, el derecho a solicitar la "reparación gratuita del bien", o previa restitución, "su reposición" o "la devolución de la cantidad pagada", esto es lo que se denomina el derecho de opción. Tal derecho confiere al consumidor la elección libre y sin restricción alguna, cualquiera de las alternativas señaladas. En consecuencia, el proveedor no puede, ni debe, limitar el ejercicio de este derecho, incorporando restricciones, como cuando establece que "no se aceptan cambios ni devoluciones de: de motos, celulares, computación tablets, consolas de juegos y muebles que hayan sido armados", en el entendido que el derecho legal de garantía es irrenunciable. Por ende, queda de manifiesto que el proveedor tampoco puede condicionar el ejercicio de la garantía legal al envío del bien al servicio técnico. Por tanto, aquellas restricciones impuestas por el proveedor no solamente importan una vulneración al derecho de garantía legal de los consumidores, sino que también una contravención a la obligación que pesa sobre el proveedor de informar de manera veraz y oportuna, según lo dispuesto en el artículo 3° inciso primero letra b) de la LPC. La veracidad dice relación con que la información sea correcta y fidedigna, que se corresponda con la realidad, por cuanto la información ofrecida por el proveedor denunciado en caso alguno puede ser veraz, por la simple y sencilla razón de que contraviene norma expresa en materia de consumo. Además, es menester señalar que la LPC, a fin de cautelar y proteger efectivamente los derechos de los consumidores, en su artículo 4°, prohíbe renuncia anticipada de los mismos, evitando así que el proveedor abuse de su posición privilegiada en la relación de consumo. Así, todas aquellas formular comerciales que utilizan los proveedores, incluida la información que proporcionan los vendedores

[Handwritten signature]



pp
de J...
s...
s...

directamente a los consumidores, y aquella que se pone a disposición de los usuarios a través de carteles y/o avisos dispuestos en los locales comerciales, que indiquen que solo se aceptan cambios de ciertos productos, o que supeditan el ejercicio del derecho legal o garantía a la prestación del servicio técnico, o cualquiera otra fórmula similar que se utilice en la venta de productos, que dificulte el legítimo ejercicio del derecho a la calidad por parte del consumidor, se entienden como formulas carente de valor legal, y que persiguen en definitiva, el desconocimiento de manera anticipada de los derechos que le corresponden. Que, el proveedor, al incluir en la categoría de información básica comercial la información relativa a la garantía, con la razón por la cual, las conductas que tengan como propósito restringir el acceso de los consumidores en aquello que se refiera a garantía, claramente contravienen los derechos de ellos. Por otra parte en virtud de lo señalado, es dable concluir que las actuaciones realizadas por el SERNAC revelan un actuar reñido con el deber de diligencia o estándar de conducta que le impone el artículo 23 de la LPC, pues al desconocer el derecho de los consumidores a una información veraz y oportuna, el derecho a la información libre e informada y el derecho a ejercer el derecho legal de garantía, se ven vulnerados. De igual forma constituyen una infracción a la ley, aquellas actuaciones mediante las cuales el proveedor limita el ejercicio de la garantía legal a la sola presentación de la boleta de venta, pues dicha exigencia carece de sustento legal, toda vez que el inciso final del artículo 21 de la LPC, señala claramente que el consumidor, para ejercer estas acciones, deberá acreditar el acto de consumo con la documentación respectiva, y que no se limita a la presentación de la boleta, sino a cualquier documento que acredite aquello. Finalmente, es preciso recordar que de conformidad a lo dispuesto en la LPC, el derecho de garantía legal podrá ejercerse en contra del vendedor, fabricante o importador, según lo dispone los incisos 2°, 3° y 4° del artículo 21, y que cualquier restricción o limitación que imponga el proveedor al ejercicio de estos derechos, contraviene la norma (...)."

en una compra de un bien
un bien de la calidad
v sin que produzca
a calidad de los
el que tiene
enes que
con
n

- 2.- Que, de fojas 20 a 23, consta copia simple de escritura pública de mandato judicial conferido por la parte de **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, RUT N° 60.702.000-0, por su Director Nacional **ERNESTO MUÑOZ LAMARTINE**, al abogado **JUAN CARLOS LUENGO PÉREZ**, cédula de identidad N° 9.248.232-4, y a la abogada **MARÍA GABRIELA MILLAQUÉN URIBE**, cédula de identidad N° 15.543.536-4.
- 3.- Que, de fojas 24 y 25, consta copia simple de Decreto N° 283 de fecha 26 de diciembre de 2014 que nombra a don **ERNESTO MUÑOZ LAMARTINE** como Director Nacional del **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, RUT N° 60.702.000-0.
- 4.- Que, de fojas 26, consta constancia de visita de ministro de fe SERNAC, de fecha 28 de abril de 2016, en el establecimiento de **DISTRIBUIDORA DE INDUSTRIAS NACIONALES S.A.**, RUT N° 82.982.300-4, ubicado en Avenida Américo Vespucio N° 399, local 555, comuna de Maipú.



88
Alejandra
Cacho

- 5.- Que, de fojas 27 a 32, consta copia simple de Acta de Ministro de Fe y Anexo fotográfico, elaborado por don MIGUEL VALENZUELA BUSTOS y don CRISTIAN ORTEGA LAGOS, con fecha 28 de abril de 2016 a las 11:30 horas.
- 6.- Que, de fojas 40 a 42 vta., consta copia simple de mandato judicial conferido por la parte de **DISTRIBUIDORA DE INDUSTRIAS NACIONALES S.A.**, RUT N° 82.982.300-4, representada legalmente por **RODRIGO ANTONIO LÍBANO GANA**, cédula de identidad N° 10.563.411-0, a el Abogado JAVIER EDUARDO CORREA RAMOS.
- 7.- Que, a fojas 37, consta que el Abogado JAVIER EDUARDO CORREA RAMOS, asume patrocinio y poder para actuar en autos por la parte de **DISTRIBUIDORA DE INDUSTRIAS NACIONALES S.A.**, RUT N° 82.982.300-4, representada legalmente por **RODRIGO ANTONIO LÍBANO GANA**, cédula de identidad N° 10.563.411-0, y delega poder al habilitado en derecho **DANILO IVAN ÁLVAREZ MEDINA**.
- 8.- Que, a fojas 44, consta declaración indagatoria formulada por escrito por la parte de **DISTRIBUIDORA DE INDUSTRIAS NACIONALES S.A.**, RUT N° 82.982.300-4, a través de su Abogado JAVIER EDUARDO CORREA RAMOS.
- 9.- Que, a fojas 49 y 50, consta declaración indagatoria de MIGUEL VALENZUELA BUSTOS, en su calidad de Ministro de Fe del **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, RUT N° 60.702.000-0, quién ratifica la constancia de visita y el acta de ministro de fe que consta a fojas 26 a 31, y agrega: "Que el día 28 de abril de 2016, nos constituimos, conjuntamente con el ministro de fe CRISTIAN ORTEGA LAGOS, en la tienda ABCDIN, cuya razón social corresponde a **DISTRIBUIDORA DE INDUSTRIAS NACIONALES S.A.** ubicada en el Mall Arauco Maipú, con domicilio en Avenida Américo Vespucio N° 399, local 555, comuna de Maipú, con la finalidad de verificar el cumplimiento de la información de carácter obligatorio que dice relación con la exhibición de avisos y publicidad relacionadas con la garantía que ofrece y otorga ABCDIN para sus productos, específicamente línea blanca y electrónica. En esa oportunidad, fuimos atendidos por el jefe de local, don CARLOS RUBIO LILLO. Al respecto, pudimos certificar lo siguiente: La exhibición de un aviso o letrero visible al consumidor en el que se especificaba que en caso de falla de un producto había que concurrir a la tienda o al servicio técnico. Además, ABCDIN excluía del cambio o devolución del producto a motos, celulares, computadores, tablets, consolas de juegos y muebles armados, tratándose de productos que no son de segunda selección, de lo que se tomo registro fotográfico. Además, esta condición se expresaba en un folleto disponible para los consumidores. Que en la triple opción a la cual tiene derecho el consumidor, la empresa no puede priorizar uno de ellos por sobre otros, por cuantos estos son de libre opción del consumidor. Posteriormente, en la entrevista personal con el jefe de tienda, se nos informó que para hacer efectiva la garantía legal, era necesario enviar el producto al servicio técnico para verificar la posible falla y emitir un informe técnico y además, que el único medio para hacer efectiva la garantía legal era con la presentación de la boleta de



*fo
Valentín
ruive*

compraventa, idealmente sacándole una fotocopia para evitar posibles deterioros. Que los hechos demuestran que no se conculcan los derechos del consumidor respecto al derecho a la libre opción y el derecho irrenunciable de ejercer la garantía, por cuanto se establecen condiciones o limitaciones para ejercer este derecho, es decir, la empresa no puede colocar condiciones para ejercer este libre derecho del consumidor que consiste en decidir por su cuenta el derecho a la reparación, al cambio del producto por uno nuevo, y a la devolución del dinero, tampoco la empresa puede condicionar el derecho a la garantía exigiendo solamente la presentación de la boleta de compraventa y excluir otros productos tales como motos, celulares, computadores, tablets, consolas de juegos y muebles armados, tratándose de productos que no son de segunda selección. Los antecedentes expuestos anteriormente constan en el expediente. Que las visitas que se realizan se hacen por instrucción expresa de la división jurídica del SERNAC, se programa mensualmente la salida de los ministros de fe, para verificar el cumplimiento de las diferentes disposiciones legales contempladas en la ley N° 19.496. Que al momento de constituirnos como ministros de fe, lo primero es anunciarnos con el jefe de tienda o local y se presenta como tal, se exhibe credencial y a la visita inefectiva se lleva a cabo en conjunto con el jefe de local o tienda, y se deja constancia de la toma de registro fotográfico, lo que es firmado por el jefe del local."

10.- Que, a fojas 50 y 51, consta declaración indagatoria de CRISTIAN ORTEGA LAGOS, en su calidad de Ministro de Fe del **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, RUT N° 60.702.000-0, quién ratifica la constancia de visita y el acta de ministro de fe que consta a fojas 26 a 31, y agrega: "Que el día 28 de abril de 2016, nos constituimos, conjuntamente con el ministro de fe MIGUEL VALENZUELA BUSTOS, en la tienda ABCDIN, cuya razón social corresponde a **DISTRIBUIDORA DE INDUSTRIAS NACIONALES S.A.** ubicada en el Mall Arauco Maipú, con domicilio en Avenida Américo Vespucio N° 399, local 555, comuna de Maipú, con la finalidad de verificar el cumplimiento de la información de carácter obligatorio que dice relación con la exhibición de avisos y publicidad relacionadas con la garantía que ofrece y otorga ABCDIN para sus productos, específicamente línea blanca y electrónica. En esa oportunidad, fuimos atendidos por el jefe de local, don CARLOS RUBIO LILLO. Al respecto, pudimos certificar lo siguiente: La exhibición de un aviso o letrero visible al consumidor en el que se especificaba que en caso de falla de un producto había que concurrir a la tienda o al servicio técnico. Además, ABCDIN excluía del cambio o devolución del producto a motos, celulares, computadores, tablets, consolas de juegos y muebles armados, tratándose de productos que no son de segunda selección, de lo que se tomo registro fotográfico. Además, esta condición se expresaba en un folleto disponible para los consumidores. Que en la triple opción a la cual tiene derecho el consumidor, la empresa no puede priorizar uno de ellos por sobre otros, por cuantos estos son de libre opción del consumidor. Posteriormente, en la entrevista personal con el jefe de tienda, se nos informó que para hacer efectiva la garantía legal, era necesario enviar el producto al servicio técnico para verificar la posible falla y emitir un informe técnico y además,



80
o chuela

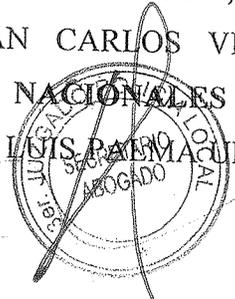
que el único medio para hacer efectiva la garantía legal era con la presentación de la boleta de compraventa, idealmente sacándole una fotocopia para evitar posibles deterioros. Que los hechos demuestran que no se conculcan los derechos del consumidor respecto al derecho a la libre opción y el derecho irrenunciable de ejercer la garantía, por cuanto se establecen condiciones o limitaciones para ejercer este derecho, es decir, la empresa no puede colocar condiciones para ejercer este libre derecho del consumidor que consiste en decidir por su cuenta el derecho a la reparación, al cambio del producto por uno nuevo, y a la devolución del dinero, tampoco la empresa puede condicionar el derecho a la garantía exigiendo solamente la presentación de la boleta de compraventa y excluir otros productos tales como motos, celulares, computadores, tablets, consolas de juegos y muebles armados, tratándose de productos que no son de segunda selección. Los antecedentes expuestos anteriormente constan en el expediente. Que las visitas que se realizan se hacen por instrucción expresa de la división jurídica del SERNAC, se programa mensualmente la salida de los ministros de fe, para verificar el cumplimiento de las diferentes disposiciones legales contempladas en la ley N° 19.496. Que al momento de constituirnos como ministros de fe, lo primero es anunciarnos con el jefe de tienda o local y se presenta como tal, se exhibe credencial y a la visita inefectiva se lleva a cabo en conjunto con el jefe de local o tienda, y se deja constancia de la toma de registro fotográfico, lo que es firmado por el jefe del local."

11.- Que, a fojas 55, consta resolución del Tribunal que tiene por evacuada audiencia indagatoria, en rebeldía de CARLOS RUBIO LILLO, cédula de identidad N° 8.332.858-4, en su calidad de jefe de local ABCDIN ubicado en Avenida Américo Vespucio N° 399, local 555, comuna de Maipú, no obstante encontrarse legalmente notificado, según lo informado por receptor de turno a fojas 54, prosiguiendo los autos en su rebeldía.

12.- Que, a fojas 56, consta celebración de audiencia de conciliación, en comparecencia de la parte de **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, RUT N°60.702.000-0, representada en audiencia por la Abogada **MARITZA ESPINA OPITZ**, y en rebeldía de la parte de **DISTRIBUIDORA DE INDUSTRIAS NACIONALES S.A.**, RUT N° 82.982.300-4, representada legalmente por **RODRIGO ANTONIO LÍBANO GANA**, cédula de identidad N° 10.563.411-0. Llamadas las partes a conciliación, esta no se produce, atendido inasistencia de la parte rebelde.

13.- Que, a fojas 57, consta delegación para actuar en autos por el Abogado **JAVIER CORREA RAMOS**, por la parte de **DISTRIBUIDORA DE INDUSTRIAS NACIONALES S.A.**, RUT N° 82.982.300-4, en el Abogado **JOSÉ LUIS PALMA URRÁ**.

14.- Que, de fojas 62 a 64, consta celebración de audiencia de conciliación, contestación y prueba, en comparecencia de la parte de **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, RUT N°60.702.000-0, representada en audiencia por el Abogado **JUAN CARLOS VIDAL SERRANO**, y de la parte de **DISTRIBUIDORA DE INDUSTRIAS NACIONALES S.A.**, RUT N° 82.982.300-4, representada en audiencia por el Abogado **JOSÉ LUIS PALMA URRÁ**.



81
adverte J
no

Llamadas las partes a conciliación, esta no se produce, atendido que existen controversias en la denuncia materia de autos.

Que la parte de **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, RUT N°60.702.000-0, representada en audiencia por el Abogado JUAN CARLOS VIDAL SERRANO, viene en ratificar denuncia infraccional que rola a fojas 1 a 19 de autos, por infracción a los artículos 3° inciso 1° letra B, 20, 21, y 23 inciso 1° de la Ley N° 19.496, solicitando que esta sea acogida en todas sus partes, con expresa condenación en costas.

Que la parte de **DISTRIBUIDORA DE INDUSTRIAS NACIONALES S.A.**, RUT N° 82.982.300-4, representada en audiencia por el Abogado JOSÉ LUIS PALMA URRU, viene en contestar la denuncia de autos solicitando su rechazo de la misma en todas sus partes, con expresa condenación en costas, señalando: "Que el denunciante alude a que existiría infracción a los artículos 3° inciso 1° letra B, 20, 21, y 23 inciso 1° de la Ley N° 19.496, lo cual es del todo improcedente, así como carente de fundamento alguno. Señala el denunciante presencia la existencia de carteles que señalan el siguiente texto: No se aceptan cambios o devoluciones de motos, celulares, computadores, tablets, consolas de juego o muebles que hayan sido armados, y señala el denunciante que al fiscalizador se le informa que para el ejercicio del derecho de la triple opción es requisito previo el ingreso del producto a servicio técnico, el cual revisa para determinar la falla y emite informe técnico. Dos opciones para presentar el reclamo, especificado en el letrero postventa y folleto. Señala también el denunciante que es informado que la boleta es el documento válido para el ejercicio del derecho a la triple opción y que a cada cliente se le recomienda sacar fotocopia de la boleta de compraventa. De los propios dichos del denunciante se logra establecer que la empresa denunciada ha dado cabal cumplimiento a lo establecido en el artículo 20 letra e), en relación al artículo 21 de la LPC, el cual dice lo siguiente: "cuando después de la primera vez de haberse hecho efectiva la garantía y prestado el servicio técnico correspondiente, subsistieren las deficiencias que hagan el bien inepto para el uso o consumo a que se refiere la letra c). Este derecho subsistirá para el evento de presentarse una deficiencia distinta a la que fue objeto del servicio técnico o volviere a presentarse la misma, dentro de los plazos a que se refiere el artículo siguiente." En segundo plano, la existencia de la boleta de compraventa para proceder de acuerdo a lo establecido en el artículo 20 y 21, es una exigencia obvia, toda vez que, de la exhibición de esta puede establecerse la persona quien tiene legitimación activa para exigir el derecho de la triple opción, lo cual no obsta que sea subsistido por otro medio idóneo, como Boucher, comprobante de tarjeta de crédito, etc., razón por la cual esta parte denunciada solicita se rechace la denuncia impetrada por el Sernac, en todas sus partes, con expresa condenación en costas, al carecer la señalada denuncia de argumento plausible para su presentación."



PRUEBA DOCUMENTAL:

Que la parte de **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, RUT N°60.702.000-0, representada en audiencia por el Abogado **JUAN CARLOS VIDA SERRANO** viene en reiterar con citación y bajo apercibimiento legal del artículo 346 N° 3 del Código de Procedimiento Civil, los documentos que rolan a fojas 26 a 32, ambas inclusive, y en este acto viene en acompañar, en la misma forma, los siguientes documentos:

- A.- Copia simple de resolución exenta N° 16, de fecha 14 de enero de 2013, que establece los cargos y empleos que investirán el carácter de Ministro de Fe del SERNAC, de fojas 58 y 59.
- B.- Copia simple de la pagina web del SERNAC/Transparencia, en el cual se indica el grado N° 6 en la escala única de remuneraciones de don **MIGUEL VALENZUELA BUSTOS**, de fojas 60.
- C.- Copia simple de la pagina web del SERNAC/Transparencia, en el cual se indica el grado N° 5 en la escala única de remuneraciones de don **CRISTIAN ORTEGA LAGOS**, de fojas 61.

NO SE RINDE PRUEBA TESTIMONIAL NI SE FORMULAN PETICIONES CONCRETAS.

10.- Que, a fojas 64, consta resolución del Tribunal que ordena que pasen los autos para fallo.

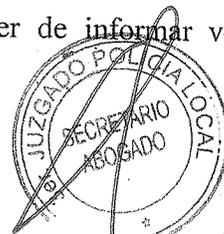
11.- Que a fojas 62 a 71, consta escrito presentado por la Abogada **MARITZA ESPINA OPITZ**, en representación de la parte de **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, RUT N°60.702.000-0, en el cual solicita se tenga presente consideraciones de hecho, derecho, historia procesal y valoración de la prueba rendida.

12.- Que, a fojas 72, consta resolución del Tribunal que tiene presente escrito acompañado a fojas 52 a 58, y ordena que vuelvan los autos para fallo.

Y CONSIDERANDO:

PRIMERO: Que, existe una relación entre la denunciante y el denunciado que se enmarca dentro de las normas establecidas en la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, toda vez que la presente denuncia infraccional se fundamenta en el imperativo legal que establece su artículo 58 al **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, esto es, de velar por el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias relacionadas con la protección de los derechos de los consumidores.

SEGUNDO: Que, el hecho controvertido consiste en determinar si efectivamente la parte denunciada de **DISTRIBUIDORA DE INDUSTRIAS NACIONALES S.A.**, RUT N° **82.982.300-4**, representada legalmente por **RODRIGO ANTONIO LÍBANO GANA**, cédula de identidad N° 10.563.411-0, quién en su calidad de proveedor de bienes electro y deco-hogar, respeta el derecho a la garantía legal que le asiste a todo consumidor en la compra de un producto determinado, en caso que este sea defectuoso, le falten piezas o partes, no sea apto para el uso que fue destinado, entre otras situaciones, y si cumple con su deber de informar veraz y



83
Ochante
147

oportunamente sobre las condiciones y demás características relevantes para hacer uso de este derecho de opción.

TERCERO: Que, atendido el mérito de autos; denuncia infraccional interpuesta por la parte del Servicio Nacional del Consumidor, RUT N° 60.702.000-0, representada por su Director Regional Metropolitano, de fojas 1 a 19; consta constancia de visita de ministro de fe SERNAC, de fecha 28 de abril de 2016, en el establecimiento de **DISTRIBUIDORA DE INDUSTRIAS NACIONALES S.A.**, RUT N° 82.982.300-4, ubicado en Avenida Américo Vespucio N° 399, local 555, comuna de Maipú, de fojas 26; copia simple de Acta de Ministro de Fe y Anexo fotográfico, elaborado por don MIGUEL VALENZUELA BUSTOS y don CRISTIAN ORTEGA LAGOS, con fecha 28 de abril de 2016 a las 11:30 horas, de fojas 27 a 32; declaración indagatoria formulada por escrito por la parte de **DISTRIBUIDORA DE INDUSTRIAS NACIONALES S.A.**, RUT N° 82.982.300-4, de fojas 44; declaración indagatoria de MIGUEL VALENZUELA BUSTOS, en su calidad de Ministro de Fe del **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, RUT N° 60.702.000-0, de fojas 49 y 50; declaración indagatoria de CRISTIAN ORTEGA LAGOS, en su calidad de Ministro de Fe del **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, RUT N° 60.702.000-0, de fojas 50 y 51; celebración de audiencia de conciliación, contestación y prueba, de fojas 62 a 64; copia simple de resolución exenta N° 16, de fecha 14 de enero de 2013, que establece los cargos y empleos que investirán el carácter de Ministro de Fe del SERNAC, de fojas 58 y 59; copia simple de la pagina web del SERNAC/Transparencia, en el cual se indica el grado N° 6 en la escala única de remuneraciones de don MIGUEL VALENZUELA BUSTOS, de fojas 60; y copia simple de la pagina web del SERNAC/Transparencia, en el cual se indica el grado N° 5 en la escala única de remuneraciones de don CRISTIAN ORTEGA LAGOS, de fojas 61. Que, los hechos denunciados por el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, RUT N° 60.702.000-0, representado por su Director Regional Metropolitano, **JUAN CARLOS LUENGO PÉREZ**, cédula de identidad N° 9.248.230-4, en contra de **DISTRIBUIDORA DE INDUSTRIAS NACIONALES S.A.**, RUT N° 82.982.300-4, representada legalmente por **RODRIGO ANTONIO LÍBANO GANA**, cédula de identidad N° 10.563.411-0, dan cuenta de una presunta infracción a la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, se fundamenta en virtud del acta de los Ministros de Fe, MIGUEL VALENZUELA BUSTOS y por CRISTIAN ORTEGA LAGOS, quienes concurrieron el día 28 de abril de 2016 a las dependencias de la denunciada, ubicada en Avenida Américo Vespucio N° 399, local 555, comuna de Maipú, con la finalidad 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 comercializa y que dirige al público consumidor. En dicha inspección, se entrevistaron con CARLOS RUBIO LILLO, jefe de tienda, y lograron certificar lo siguiente: A) En cuanto a la exhibición de carteles, anuncios u otros similares sobre la garantía de productos: A.1) **Existe publicada información referida a bienes**



89
García
J. Castro

excluidos del ejercicio de garantía? Si, NOTA: no se aceptan cambios ni devoluciones de motos, celulares, computación tablets, consolas de juegos y muebles que hayan sido armados; y A.2) ¿Se informa que esos bienes son de "segunda selección" o expresiones similares? NO; y B) En cuanto a la información solicitada al vendedor de la tienda, en relación a la garantía de los bienes que comercializa en los artículos de línea blanca y electrónica: B.1) **Informa que para el ejercicio del derecho de la triple opción, constituye requisito previo, el ingreso del producto al servicio técnico**, mediante una NOTA, que señala que "El servicio técnico revisa para determinar la falla y emite informe técnico. Dos opciones para presentar el reclamo especificado en letrero de post venta y folleto"; y B.2) **Informa que la boleta es el único documento válido para el ejercicio del derecho a la triple opción**, NOTA: Se recomienda sacar fotocopia de boleta de compraventa. Que los hechos denunciados por el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, RUT N° 60.702.000-0, se tienen por establecido por este Tribunal, en razón de lo certificado mediante acta de inspección acompañada en autos a fojas 27 a 32, y lo declarado por MIGUEL VALENZUELA BUSTOS y por CRISTIAN ORTEGA LAGOS, en audiencia indagatoria de fojas 49 a 50, y 50 a 51, respectivamente, atendida sus calidades de ministro de fe de dicha repartición pública, los cuales constituyen presunción simplemente legal, de conformidad a lo dispuesto en el inciso 4° del artículo 59 bis de la Ley N° 19.496; hechos que pueden ser constatados empíricamente por este Tribunal mediante observación directa de letrero ubicado en post venta y folleto que se entrega a clientes, acompañados en el presente proceso mediante registro fotográfico de fojas 28 y 29, en los cuales se expresa, entre otras cosas, a) que en caso de querer cambiar un producto "**no se aceptarán cambios ni devoluciones de los siguientes productos: motos, celulares, computación, tablets y consolas de juegos**", sin realizar la distinción a si corresponden o no a productos de segunda selección; y b) en caso a si el producto falla: "tienes 90 días desde la recepción del producto para presentar tu reclamo por falla. **El producto será enviado al servicio técnico autorizado del fabricante, el cual evaluará la existencia y origen de la falla**"; "Tienes dos opciones para presentar tu reclamo: Dirigirse directamente al servicio técnico de la marca con la boleta y el producto; o **Dirigirse a nuestra tienda con la boleta** y el producto. Nosotros lo enviaremos al servicio técnico autorizado." Que, tal como señala la parte denunciante, siendo motivo primordial del contrato de compraventa la utilidad del producto para su fin natural, como contraprestación del dinero pagado, el hecho de no informar veraz y oportunamente respecto de las condiciones para hacer efectivo el derecho de opción que le asiste a todo consumidor que obtiene un producto defectuoso, le falten piezas o partes, que no sea apto para el uso que fue destinado, o habiéndose anteriormente reparado, sus deficiencias persisten o presentan nuevas fallas, entre otras situaciones, constituye un elemento objetivo a la hora de ponderar el desequilibrio para el consumidor del contrato impuesto por el proveedor, conjugándose el deber de profesionalismos que le empecé, la libertad contractual y la autonomía de la voluntad con los



85
ochavito
y cinco

principios de la buena fe, la igualdad ante la ley, y el equilibrio de las prestaciones, toda vez que, del tenor literal de lo informado por la parte denunciada mediante la utilización de avisos, letreros o folletos entregados a los consumidores, y mediante información solicitada al jefe de local, en relación a la garantía de los bienes que comercializa en la sección de línea blanca y electrónica, obliga a uno de los contratantes, justamente al que no intervino en las fórmulas del pacto, ni en la redacción que se dio a las mismas, a aceptar sus lesivas consecuencias, al a) restringir y limitar el ejercicio de la garantía legal, excluyendo ciertos productos que ofrece al público en general; b) al condicionar el derecho a la triple opción toda vez que impone como obligación sine qua non el envío previo de los productos adquiridos al servicio técnico; y c) al restringir el ejercicio de la garantía legal, estableciendo como único instrumento para su ejercicio la presentación de la boleta. Lo anterior representa una exigencia no contemplada por nuestro legislador en la ley protectora de los derechos de los consumidores, específicamente en lo consagrado en los artículos 19 y 20 de la Ley N° 19.496, por cuanto su exigencia por parte de la empresa denunciada constituye una infracción a ley, toda vez que no cumple con su obligación legal de proceder a la reparación, cambio del producto o devolución de lo pagado por este, todo ello a elección de los consumidores, y no de la parte proveedora, como suele pensarse, derecho de opción que le asiste a esta parte precisamente con el objeto de mediar en las presuntas arbitrariedades en que pueden incurrir los proveedores, tal como puede presentarse en este caso, en que existiendo pago por el bien adquirido, no se proceda a la reparación del producto, al cambio de este, o a la devolución de lo pagado, argumentando infundadamente al hecho que el consumidor reclamante no cuenta con la boleta de compra, no realizó el envío previo del producto en cuestión al servicio técnico de la marca autorizada, o cuenta con uno de los bienes contemplados en la categoría de moto, celular, computador, tablets, consola de juegos o muebles que hayan sido desarmados. Finalmente, cabe señalar que los mecanismos utilizados por nuestro legislador para solucionar la presencia de asimetrías informativas propias de la relación de consumo son: 1°) establecer el derecho de todo consumidor a recibir una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, contemplado expresamente en el artículo 3° inciso primero letra b) de la Ley N° 19.496; y 2°) la imposición a los proveedores de ciertos deberes de información. De esta manera, la parte de **DISTRIBUIDORA DE INDUSTRIAS NACIONALES S.A.**, RUT N° 82.982.300-4, incumple con la normativa aplicable en el caso de marras, al limitar, restringir y condicionar el derecho de todo consumidor a la garantía legal, por cuanto no despliega su giro con la transparencia debida, el acceso a su información y la veracidad de la misma, ocasionando un perjuicio directo al patrimonio de aquellos consumidores que pueden verse afecto a tales exigencias, no contempladas en nuestro marco legal, y que pueden verse privados a su libre ejercicio.

Por lo que apreciados los antecedentes de acuerdo a las reglas de la sana crítica, conforme a lo dispuesto en el artículo 14 de la ley N° 18.287, es posible a esta Sentenciadora determinar la responsabilidad infraccional de: **DISTRIBUIDORA DE INDUSTRIAS NACIONALES S.A.**,



26
Ochante
J. B. B.

RUT N° 82.982.300-4, representada legalmente por **RODRIGO ANTONIO LÍBANO GANA**, cédula de identidad N° 10.563.411-0, o por quién detente tal calidad al momento de notificar esta sentencia, quién en su calidad de proveedor de bienes electro y deco-hogar, no respeta el derecho a la garantía legal que le asiste a todo consumidor en la compra de un producto determinado, en caso que este sea defectuoso, le falten piezas o partes, no sea apto para el uso que fue destinado, entre otras situaciones, e incumple con su deber de informar veraz y oportunamente sobre las condiciones y demás características relevantes para hacer uso de este derecho de opción, infringiendo con dicha conducta lo dispuesto en los **artículos 3 inciso primero letra b), 20, 21 y 23 inciso primero** de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, e incurriendo en la sanción que establece el artículo 24 del citado cuerpo legal. **Y CON LO RELACIONADO Y TENIENDO PRESENTE, ADEMÁS, LO DISPUESTO EN LOS ARTÍCULOS 14, 17, 23 Y 24 DE LA LEY N° 18.287, SE RESUELVE:** Que, habiéndose establecido efectivamente en autos que el día 28 de abril de 2016, la parte de **DISTRIBUIDORA DE INDUSTRIAS NACIONALES S.A.**, RUT N° 82.982.300-4, representada legalmente por **RODRIGO ANTONIO LÍBANO GANA**, cédula de identidad N° 10.563.411-0, o por quién detente tal calidad al momento de notificar esta sentencia, quién en su calidad de proveedor de bienes electro y deco-hogar, no respeta el derecho a la garantía legal que le asiste a todo consumidor en la compra de un producto determinado, en caso que este sea defectuoso, le falten piezas o partes, no sea apto para el uso que fue destinado, entre otras situaciones, e incumple con su deber de informar veraz y oportunamente sobre las condiciones y demás características relevantes para hacer uso de este derecho de opción, infringiendo con dicha conducta lo dispuesto en los **artículos 3 inciso primero letra b), 20, 21 y 23 inciso primero** de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, e incurriendo en la sanción que establece el artículo 24 del citado cuerpo legal; **SE CONDENA** a la parte de **DISTRIBUIDORA DE INDUSTRIAS NACIONALES S.A.**, RUT N° 82.982.300-4, representada legalmente por **RODRIGO ANTONIO LÍBANO GANA**, cédula de identidad N° 10.563.411-0, o por quién detente tal calidad al momento de notificar esta sentencia, al pago de una multa de **30 UTM (Treinta Unidades Tributarias Mensuales)**. Si no pagare la multa dentro de quinto día de notificada de la sentencia de autos, despáchese orden de reclusión nocturna en contra del representante legal, a razón de una noche por cada quinto de Unidad Tributaria Mensual, por vía de apremio.

Notifíquese, ofíciense, regístrese.

Ofíciense al Servicio Nacional del Consumidor.

CAUSA ROL N° 4471-2016 CDC.-

Dictada por **JACQUELINE GARRIDO GUAJARDO**, Juez Titular

Autorizada por **HERIC CENDOYA ÁLVAREZ**, Secretario Abogado Suplente

