

22 Julio pleto denunciado por epele r



I. Municipalidad de Arica  
Primer Juzgado de Policía Local

Causa rol 529- mo.

Arica, a catorce de julio de dos mil diecisiete.

**VISTO.**

Se ha iniciado esta causa por denuncia infraccional de fojas 1, presentada en este Tribunal por **Yasna Zepeda Lay**, Abogada de la Dirección Regional del Servicio Nacional del Consumidor, Rut N° 14.486.014-4, domiciliada para estos efectos en Baquedano N° 343, de la ciudad de Arica, en contra de **Multitiendas Corona S.A.**, Rut. 83.150.900-7, representada legalmente por Lilian Gajardo Morales, Gerente de Tienda, ambos domiciliado para estos efectos en 21 de mayo N° 466, de Arica, por lo hechos que mas adelante se exponen y que constituyen infracción a los artículos 3 inciso 1° letra a), b), 4, 20, 21, 23 y 28 letra c) y e), de la Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores; Documentos probatorios agregados de fojas 9 a 22 presentados por la parte denunciante; Contestación por escrito a fojas 39 y siguientes del denuncia de fojas 1; Documentos agregados de fojas 57 a 111, por la denunciada; Acta de Audiencia Contestación, Conciliación y Prueba de fojas 112 a 113 vuelta; Resolución que indica traer los autos para fallo a fojas 114 y demás antecedentes producidos.

**CONSIDERANDO**

**EN CUANTO A LA PARTE CONTRAVENCIONAL**

**PRIMERO.** Que, a fojas 1, corre denuncia infraccional de la Ley 19.496 presentada por **Yasna Zepeda Lay**, en contra de **Multitiendas Corona S.A.**, Rut. 83.150.900-7, representada legalmente por Lilian Gajardo Morales, Gerente de Tienda, conforme los hechos que relata: Con fecha 02 de mayo de 2013, mediante visita realizada en las dependencias de la empresa denunciada por la Directora (PT) del Servicio Nacional del Consumidor de Arica y Parinacota, doña Rosa Cortez Contreras, quien inviste la calidad de Ministro de Fe del Servicio Nacional del Consumidor.

De la mencionada diligencia practicada, se pudo obtener como resultado la constatación del hecho que la empresa denunciada no ha dado cumplimiento a la normativa legal vigente, particularmente en lo que dice relación con su

deber de dar conocimiento de los precios de los bienes que expendan o de los servicios que ofrezcan.

En la especie, realizada la visita con fecha 30 de Diciembre de 2016, siendo las 13:30 horas, a través de la ministro de fe doña Rosa Cortez Contreras, constato en terreno que Multitiendas Corona S.A., con la finalidad de verificar el cumplimiento de las normas sobre información sobre los derechos que emanan del ejercicio de la garantía legal de los bienes que ofrece y comercializa la denunciada y que dirige al público consumidor.

1.- En relación a la información publicada en carteles, anuncios u otros de similares características en el local comercial de la denunciada constato lo siguiente:

- Limita el derecho de garantía legal según la naturaleza y características del producto.

2.- En relación a la información proporcionada por los vendedores y/o jefe de local, se constató lo siguiente:

- Restringe el ejercicio de la garantía legal, estableciendo como único instrumento para su ejercicio la presentación de la boleta.
- Restringe el ejercicio de la garantía legal sólo a la reparación, o cambio de producto.
- Condiciona el ejercicio de la garantía legal al envío del producto al Servicio Técnico.

En consecuencia, es evidente la conclusión revelada por las actas y sus antecedentes, en relación a que la denunciada, conforme se ha expresado ha infringir los artículos 3 inciso 1º letra a), b), 4, 20, 21, 23 y 28 letra c) y e), de la Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

**SEGUNDO.** Que, de fojas 112 a 113 vta., Corre Audiencia de Contestación, Conciliación y Prueba la comparecencia de la parte denunciante Yasna Zepeda Lay Abogada de la Dirección Regional del Servicio Nacional del Consumidor y la comparecencia de la parte denunciada Multitiendas Corona S.A., representada legalmente por la Abogada Ximena Robertson Canedo, donde la denunciada contesta por escrito solicitando se tenga como parte integrante del comparendo indicando lo siguiente:

El día 30 de diciembre de 2016, se realizó visita del Ministro de Fe doña Rosa Cortez Contreras, quien actuó en representación del SERNAC de conformidad al artículo 59 bis de la Ley Nº 19.496, en la que se informó verbalmente como motivo de visita, certificar el cumplimiento de la normativa de la Ley en comento.

Que de acuerdo a lo anteriormente expresado, en tal fecha no se entregó constancia de la visita del Ministro de Fe, por lo que no se pudo conocer los hechos constatados por la Ministro de Fe, que hiciera advertir alguna infracción a la normativa vigente. Es más S.S., la funcionaria Sra. Cortez al momento de visitar la sucursal de la denunciada nada le comentó a la gerente de sucursal la Sra. Lilian Gajardo, sobre algún incumplimiento, sino que solo conversó aspectos generales de la legislación vigente.

Posteriormente, SERNAC interpone denuncia ante S.S., sin mediar si quiera comunicación del "Acta Ministro de Fe" que se acompañó al libelo, por tanto, nada hizo dudar del cumplimiento con la normativa sino hasta la notificación de autos.

**TERCERO.** Que, en el comparendo de estilo las partes presentaron los siguientes antecedentes probatorios:

Prueba testifical de la parte denunciante SERNAC:

1. Declaración testifical de Rosa de Lourdes Cortez Contreras, 39 años, casada, Funcionaria Pública, ya individualizada en autos, que corre a fojas 112 vta., y expresa; Asistí a Tiendas Corona S.A., ubicadas en 21 de mayo n° 466, de Arica, en mi calidad de ministro de fe, el día de 30 de diciembre del 2016 a las 13:30 horas, para generar constatación de hechos en el marco de la Ley 19.496, Así consta en un letrero que dice lo siguiente "La ropa interior no tiene cambio ni devolución".

Efectivamente la reconozco y corresponde a la fotografía sacada el día de mi visita a la Tienda Corona, en dicho letrero se indica claramente en texto ya mencionado el cual es la Ropa Interior no tiene cambio ni devolución, y fue lo indicado por la Sra. Lilian Gajardo la encargada de la Tienda.

Se levantaron 3 actas de Ministro de Fe, referidas a un celular a un equipo de música y a sandalias, y respecto a esos tres producto solo se exige la presentación de la boleta como único documento.

Efectivamente, los documentos que rolas de fojas 9 a 12 correspondes a productos sandalias y es mi firma la que aparece al final del documento, el documento que rola de fojas 13 a 15, corresponde a producto celular y también es mi firma, y de fojas 16 a 18 es el producto equipo de música y también es mi firma la que aparece.

Efectivamente y fue lo indicado por la Sra. Gajardo en mi visita como Ministro de Fe, a la Tienda y estipulado en el acta de Ministro de Fe referida a los tres productos.

No, ella indicó que los productos deben ir al servicio técnico para el ejercicio de la garantía legal.

**CUARTO.** Que, en el comparendo de estilo celebrado en este Tribunal con la comparecencia de las partes señala; la parte del SERNAC, ratifica los documentos acompañados en el tercer otrosí de la denuncia infraccional que constan en fojas 9 a 18 y fojas 22 de estos autos que acompañó con citación, y la parte denunciada Multitiendas Corona S.A., acompaña con citación los siguientes documentos:

1.- Fotocopia de Información sobre mejoras y cambios en políticas, garantías y triple opción Multitiendas Corona de fecha 12.05.2016, suscrito ante Notario Público Interino Jorge Iván Arenas Ruiz, de fojas 106 a 107.

2.- Fotocopia de certificado Notarial Pág. [www.corona.cl](http://www.corona.cl), Link Información sobre mejoras y cambios en políticas y garantías de triple opción, de fecha 07.07.2016, suscrito ante Notario Público Interino Jorge Iván Arenas Ruiz de fojas 100 a 105.

3.- Fotocopia de documento Sitio Web Términos y condiciones del sitio [www.corona.cl](http://www.corona.cl) y del sitio web [www.coronamisolucion.cl](http://www.coronamisolucion.cl), de fecha 26.02.2016 ante Notario Jaime Morandé Orrego, Notaría de Santiago, de fojas 68 a 99.

4.- Fotocopia de acta de Inspección ocular, Información sobre mejoras y cambios en políticas y garantías de triple opción, Multitiendas Corona de fecha 11.07.2016, suscrita ante Notario Juan Antonio Retamal Concha de Arica a fojas 64.

5.- Fotocopia de Sentencia de causa Rol 1722-2017, pronunciada por la 2º Sala de la Corte Suprema de fecha 08.03.2017, de fojas 57 a 61.

**QUINTO.** Que, el sentenciador aprecia que la efectividad de los hechos denunciados; y que estos se encuentran probados; estableciendo que con fecha 30 de diciembre de 2016, en la especie, realizada se constató en terreno que Multitiendas Corona, en relación con la información referida a la garantía de los productos:

- a) Limita el derecho de garantía legal según la naturaleza y características del producto.
- b) Restringe el ejercicio de la garantía legal, estableciendo como único instrumento para su ejercicio la presentación de la boleta.
- c) Restringe el ejercicio de la garantía legal sólo a la reparación, o cambio de producto.
- d) Condiciona el ejercicio de la garantía legal al envío del producto al Servicio Técnico.

**SEXTO.** Que, conforme a la prueba rendida especialmente la testifical de Rosa de Lourdes Cortez Contreras, a fojas 39, 39 vuelta y 40, quien señala que en el local de Multitiendas Corona, ubicado en 21 de mayo N° 466, de Arica, en consecuencia, es evidente la conclusión revelada por las actas y sus antecedentes, en relación a que la denunciada, conforme se ha probado a

infringido los artículos 3° inciso 1° letras a) y b), 4, 20, 21, 23 y 28 letra c) y e) de la Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

Con lo reflexionado y no existiendo otros antecedentes que ponderar y vistos los artículos 1, 2, 2 bis, 20, 21, 23, 24, 50, 50 G y 61 de la Ley 19.496, sus modificaciones y disposiciones pertinentes de la Ley 18.287 sobre procedimiento ante los Juzgados de Policía Local.

**DECLARO:**

**EN CUANTO A LA ACCION CONTRAVENCIONAL.**

**PRIMERO.** Se acoge la denuncia de fojas 1, en contra de la **Multitiendas Corona S.A.**, Rut. 83.150.900-7, empresa jurídica de su nominación representada legalmente por Lilian Gajardo Morales, Gerente de Tienda, solo en cuanto se condena a la empresa **Multitiendas Corona S.A.** a pagar una multa de **8 unidades Tributarias Mensuales**, por infringir el Art. 3° inciso 1° letras a) y b) y 28 letra c) y e) de la Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

**SEGUNDO.** No se condena en costas a la parte vencida por existir motivo plausible para litigar.

ANOTESE, NOTIFIQUESE PERSONALMENTE Y ARCHIVASE EN SU OPORTUNIDAD.

Sentencia pronunciada por don **GABRIEL AHUMADA MUÑOZ**, Juez del Primer Juzgado de Policía Local de Arica, y autorizada por doña **CLAUDIA VALENZUELA CARBONE**, Secretaria Abogado del Tribunal.

Es copia fiel de su original.



Secretaria Abogado

RAUL IBAÑEZ VERDUGO  
RECEPTOR JUDICIAL

*[Handwritten signature]*

The first part of the document discusses the importance of maintaining accurate records of all transactions. It emphasizes that every entry should be supported by a valid receipt or invoice. This ensures transparency and allows for easy auditing of the accounts.

In the second section, the author details the various methods used to collect and analyze data. This includes both primary and secondary research techniques. The primary research involves direct observation and interviews, while secondary research involves reviewing existing literature and reports.

The third section focuses on the results of the data analysis. It shows a clear upward trend in sales over the period studied, which is attributed to several key factors. These include improved marketing strategies, better customer service, and a strong focus on product quality.

Finally, the document concludes with a series of recommendations for future growth. It suggests continuing to invest in research and development, as well as expanding into new markets. The author also recommends regular communication with stakeholders to ensure everyone is aligned with the company's vision and goals.

