1° JUZGADO DE POLICIA LOCAL <u>COPIAPO</u>

CERTIFICADO

La secretaria (s) del Primer Juzgado de Policía Local de Copiapó, Certifica: Que la Causa Rol N° 3087/2017, caratulada "Servicio Nacional del Consumidor con Distribuidora de Industrias Nacionales S.A.," sobre DENUNCIA INFRACCIONAL Ley N° 19.496, que la sentencia de fojas 63, se encuentra firme y ejecutoriada.

Copiapó, 12 de febrero de 2018.

ELIZABETH LOYOLA COLLAO

Secretaria (s)

f person to be

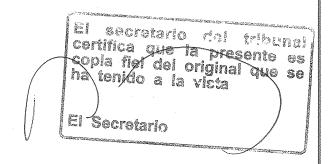
Copiapó, dos de noviembre de dos mil diecisiete.-

VISTOS:

A fojas uno doña DAISY SEPULVEDA BAHAMONDE, abogada del SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, y actuando en su representación, ambos domiciliados en calle ATACAMA Nº 898, de la comuna de COPIAPO, interpuso denuncia infraccional de indemnización de perjuicios en contra de DISTRIBUIDORA DE INDUSTRIAS NACIONALES S.A., representada para estos efectos por don MAURICIO MALDONADO, ignora profesión u oficio, ambos domiciliados en calle Atacama N° 578, de la comuna de Copiapó, por infringir los artículos 3 letras a), y b), 4, 20, 21, 23 y 28 letra e) de la Ley N° 19.496 sobre protección a los derechos de los consumidores. Fundamenta su denuncia en que en cumplimiento de sus funciones como servicio concurrió, a través de su ministro de fe don EDUARDO MARIN CABRERA, a las dependencias de la denunciada, con la finalidad de verificar el cumplimiento de las normas sobre información de los derechos que emanan del ejercicio de la garantía legal de los bienes que ofrece y comercializa la denunciada. Señala que luego de presentación personal que realizó el Ministro de Fe, pudo constatar que la información publicada en carteles, anuncios, u otros de similares características en el local de la denunciada, restringe el ejercicio de la garantía legal a la sola presentación de la boleta; condiciona el ejercicio de la garantía legal al envío del producto al Servicio Técnico. Solicita se aplique el máximo de multa establecido en la Ley N° 19.496, con costas.

A fojas cuarenta y ocho don JAVIER EDUARDO CORREA RAMOS, abogado, C.I. N° 13.851.851-5, asumió personalmente el patrocinio y poder para representar a DISTRIBUIDORA DE INDUSTRIAS NACIONALES S.A., delegando poder en el habilitado de derecho don JAVIER ALEJANDRO GONZÁLEZ PINO, C.I. N° 17.772.263-4, de su mismo domicilio.

A fojas sesenta consta el comparendo de contestación, conciliación y prueba al cual asistió solo el apoderado de la parte denunciada, quién contestó la denuncia infraccional mediante minuta escrita que se tuvo como parte integrante de la audiencia. Respecto de lo infraccional argumentó que el **SERNAC** no entendió ni interpretó correctamente lo señalado en el artículo 20 letra e) de la Ley



N° 19.496. Indica que no se configura infracción o incumplimiento de ninguna naturaleza por su representada, toda vez que para hacer efectiva la garantía legal frente a presuntas fallas, no solo debe hacerse efectiva dentro de los 3 meses siguientes a la recepción del producto, sino que debe cumplir con ciertos requisitos previos establecidos en los propios artículo 20 y 21 de la Ley N° 19.496. Agregó que el fundamento del artículo 20 letra e) es evitar o descartar el abuso que se podría como consecuencia del mal uso de los productos adquiridos por los consumidores, se manera que se estableció que previamente a los cambios un procedimiento que garantizará la igualdad entre las partes, por medio de un informe técnico respectivo. Por todo lo anterior alega que no se ha configurado infracción o incumplimiento de ninguna naturaleza por parte de ABCDIN, por lo que la denuncia debe ser rechazada.

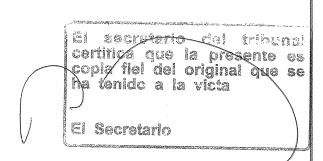
CONSIDERANDO

I. EN LO INFRACCIONAL.-

PRIMERO.- Que respecto de los hechos denunciados, la parte denunciante rindió la documental consistente en: a) Fotocopia de Resolución exenta N° 00127, de fecha 17/11/2015 emitida por el Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor; b) Fotocopia de resolución exenta N° 016, de fecha 14/01/2013 emitida por el Director Nacional (PT) del Servicio Nacional del Consumidor; c) Fotocopia de Resolución exenta N° 0262, de fecha 10/03/2016 emitida por el Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor; d) Fotocopia de Resolución exenta N° 071, de fecha 26/06/2015 emitida por el Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor; e) Folleto titulado "guía de cambios y devoluciones abcdin"; f) Dos actas de Ministro de Fe, de fecha 21/12/2016, emitida por Eduardo Marín Cabrera, la primera respecto del producto Televisor 65 pulgadas LED Ultra HD Smart Tv, y la segunda respecto del producto Teléfono móvil marca ZTE, modelo A511; g) Constancia de visita Ministro de Fe SERNAC, de fecha 21/12/2016, emitida por Eduardo Marín Cabrera y suscrita por Mauricio Maldonado; documentos no objetados por la parte contraria.

SEGUNDO.- Que la parte denunciada DISTRIBUIDORA DE INDUSTRIAS NACIONALES S.A. ni rindió prueba alguna en estos autos.





I person sure

TERCERO.- Que los artículos 20 y 21 incisos primero y final de la Ley Nº 19.496, disponen:

"Artículo 20.- En los casos que a continuación se señalan, sin perjuicio de la indemnización por los daños ocasionados, el consumidor podrá optar entre la reparación gratuita del bien o, previa restitución, su reposición o la devolución de la cantidad pagada:

- a) Cuando los productos sujetos a normas de seguridad o calidad de cumplimiento obligatorio no cumplan las especificaciones correspondientes;
- b) Cuando los materiales, partes, piezas, elementos, sustancias o ingredientes que constituyan o integren los productos no correspondan a las especificaciones que ostenten o a las menciones del rotulado;
- c) Cuando cualquier producto, por deficiencias de fabricación, elaboración, materiales, partes, piezas, elementos, sustancias, ingredientes, estructura, calidad o condiciones sanitarias, en su caso, no sea enteramente apto para el uso o consumo al que está destinado o al que el proveedor hubiese señalado en su publicidad;
- d) Cuando el proveedor y consumidor hubieren convenido que los productos objeto del contrato deban reunir determinadas especificaciones y esto no ocurra;
- e) Cuando después de la primera vez de haberse hecho efectiva la garantía y prestado el servicio técnico correspondiente, subsistieren las deficiencias que hagan al bien inapto 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;
- f) Cuando la cosa objeto del contrato tenga defectos o vicios ocultos que imposibiliten el uso a que habitualmente se destine;
- g) Cuando la ley de los metales en los artículos de orfebrería, joyería y otros sea inferior a la que en ellos se indique.

Para los efectos del presente artículo se considerará que es un solo bien aquel que se ha vendido como un todo, aunque esté conformado por distintas unidades, partes, piezas o módulos, no obstante que éstas puedan



+ puts it

o no prestar una utilidad en forma independiente unas de otras. Sin perjuicio de ello, tratándose de su reposición, ésta se podrá efectuar respecto de una unidad, parte, pieza o módulo, siempre que sea por otra igual a la que se restituye."

"Artículo 21.- El ejercicio de los derechos que contemplan los artículos 19 y 20 deberá hacerse efectivo ante el vendedor dentro de los tres meses siguientes a la fecha en que se haya recibido el producto, siempre que éste no se hubiere deteriorado por hecho imputable al consumidor. Si el producto se hubiere vendido con determinada garantía, prevalecerá el plazo por el cual ésta se extendió, si fuere mayor. [...]

Para ejercer estas acciones, el consumidor deberá acreditar el acto o contrato con la documentación respectiva, salvo en casos en que el proveedor tribute bajo el régimen de renta presunta, en los cuales el acto o contrato podrá ser acreditado mediante todos los medios de prueba que sean conducentes."

CUARTO.- Que en estos autos la cuestión debatida se reduce a determinar si la parte denunciada ha inducido a error o engaño a sabiendas, o debiendo saberlo, mediante cualquier tipo de mensaje publicitario respecto de las condiciones en que opera la garantía, restringido el ejercicio de la garantía legal de los productos señalados en las actas de inspección a la sola presentación de la boleta respectiva; y condicionado el ejercicio de la garantía legal al envío del producto con fallas al servicio técnico. Ambos supuestos a la luz de lo prescrito en los artículos 19, 20, 21 y 28 de la Ley N° 19.496.

QUINTO.- Que en cuanto al primer supuesto infraccional denunciado, esto es, que la parte denunciada hubiere restringido el ejercicio de la garantía legal de los productos señalados en las actas de inspección a la sola presentación de la boleta respectiva, cabe señalar que del folleto de fojas 28 y de las actas de inspección de fojas 29 y 35 y siguientes, aparece que efectivamente la denunciada condiciona el ejercicio de la garantía legal a la sola presentación de la boleta, así se aprecia del folleto de fojas 28 el cual en ninguna parte señala que el consumidor puede acreditar el acto o contrato mediante otra documentación, o incluso en el caso de tributar bajo el régimen de renta presunta mediante todos los medios de prueba que sean conducentes, de manera tal que la parte denunciada

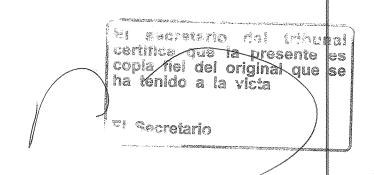


f participation of the same of

efectivamente restringe la forma de acreditación de la compra de los productos a la sola presentación de la boleta, verificándose la hipótesis infraccional del artículo 28 letra e), en relación con los artículos 3 letra b), 20 y 21 de la Ley N° 19.496.

SEXTO.- Que en referencia a la segundo supuesto infraccional, esto es, si la denunciada ha condicionado o no el ejercicio de la garantía legal al envío del producto con fallas al servicio técnico, se desprende del folleto de fojas 28 y de las actas de inspección de fojas 29 y 35 y siguientes, que el proveedor condicional efectivamente el ejercicio del derecho de garantía legal al envío del producto al servicio técnico. En efecto, el folleto de fojas 28 no distingue los tipos de fallas o deficiencias, señalando de manera genérica que "el producto será enviado al servicio técnico autorizado del fabricante, el cual evaluará la existencia y origen de la falla", cuestión que resultaría aplicable a todos los supuestos del artículo 20, condicionando el ejercicio de los derechos allí consagrados en todos los casos, estableciendo un requisito no establecido en los artículos 20 y 21 de la Ley N° 19.496. En efecto, de todos los supuestos del artículo 20 de la ley en comento, el único que requiere el envío previo del producto al Servicio Técnico, es el establecido en la letra e), supuesto aplicable cuando luego de haberse prestado el servicio técnico correspondiente el producto subsistieren las deficiencias que hagan al bien inepto para el uso o consumo. Respecto de los supuestos establecidos en las demás letras del artículo 20 de la Ley Nº 19.496, no se ha establecido otros requisitos que los de hacerse efectivo dentro de los tres meses siguientes a la recepción del producto, y el de acreditar el acto o contrato con la documentación respectiva, o incluso con todo medio de prueba en caso de tributar mediante renta presunta.

SÉPTIMO.- Que la parte denunciada bien cita la letra e) del Artículo 20 de la Ley N° 19.496, causal en que claramente se debe haber prestado primeramente el servicio técnico. No obstante, dicho requisito o elemento no resulta exigible a los demás supuestos del artículo 20 en comento, respecto de los cuales la Ley no ha contemplado dicha exigencia. Es así que la eximente de responsabilidad contemplada en el inciso primero del artículo 21, consistente que el ejercicio de los derechos de los artículos 19 y 20 de la Ley del ramo deberán hacerse efectivos dentro del plazo de 3 meses desde la recepción del producto salvo que éste se hubiere deteriorado por hecho imputable al consumidor, constituye una situación



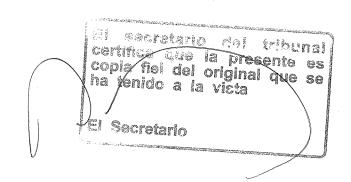
de excepción cuya prueba recae sobre el proveedor que quisiere argumentar dicha situación. Es por éste motivo, que no resulta exigible al consumidor enviar en todos los casos el producto al servicio técnico para que el proveedor pueda acreditar una eventual alegación referente a que el producto se hubiere deteriorado por hecho imputable al consumidor. Interpretar la ley de la manera en que señala la parte denunciada implicaría hacer recaer sobre el consumidor una carga que la ley no le ha impuesta, y más aún establecer un trámite no previsto por la Ley N° 19.496 en orden a ejercer los derechos previstos en los artículos 19 y 20. Por todos estos motivos, se concluye que a éste respecto la empresa denunciada ha infringido el artículo 28 letra e), en relación con los artículos 3 letra b), 20 y 21 de la Ley N° 19.496.

OCTAVO.- Que en los dos supuestos analizados en los considerandos precedentes se verifica la entrega por parte de la empresa denunciada de información respecto a las condiciones en que opera la garantía que induce a error o engaño, mediante la disposición de folletos como el agregado a fojas 28, sabiendo o debiendo saber a lo menos el tenor del artículo 21 de la Ley N° 19.496, motivos todos por los cuales la denunciada ha infringido el artículo 28 letra e), en relación con los artículos 3 letra b), 19, 20 y 21 de la Ley N° 19.496, por lo que la denunciada será sancionada como se indica en lo resolutivo.

Y apreciando los antecedentes de autos de acuerdo con los principios de sana crítica, y lo previsto en los artículos 3 letra b), 19, 20, 21, 24 y 28 de la Ley N° 19.496; y artículos 1, 9, 10, 11, 14, 16 y 17 de la Ley N° 18.287,

SE DECLARA:

I. EN CUANTO A LO INFRACCIONAL: Se CONDENA a la denunciada DISTRIBUIDORA DE INDUSTRIAS NACIONALES S.A., representada para estos efectos por don MAURICIO MALDONADO, ya individualizados en éste fallo, al pago de una multa única ascendente a QUINCE Unidades Tributarias Mensuales del mes en que se efectúe el pago por infringir el artículo el artículo 28 letra e), en relación con los artículos 3 letra b), 19, 20 y 21 de la Ley N° 19.496. Si no pagare dentro del plazo de cinco días, sufrirá su representante, por vía de sustitución y apremio, QUINCE NOCHES DE RECLUSIÓN que se contarán desde que el infractor ingrese al Establecimiento Penal correspondiente. Con costas.



f personal solutions

ANOTESE.

NOTIFIQUESE, personalmente o por cédula. **ARCHIVESE**, en su oportunidad.

ROL N° 3087 / 2017.-

Sentencia dictada por don **Jean Pierre Bondi Ortiz de Zárate**, Juez Titular del Primer Juzgado de Policía Local de Copiapó. Autoriza don **Alamiro Andrés**

Alfaro Zepeda, Secretario Abogado Titular.

El secretario del tribunal certifica que la presente es copia fiel del original que se ha tenido a la vista

El Secretario