



Copiapó, veintiséis de septiembre de dos mil diecisiete.-

VISTOS:

A fojas uno **DAISY SEPULVEDA BAHAMONDE**, abogada del **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, y actuando en su representación, ambos domiciliados en calle ATACAMA N° 898, de la comuna de COPIAPO, interpone denuncia infraccional en contra de **MULTITIENDAS CORONA S.A.**, representada para estos efectos por don **FEDERICO ROJAS**, ignora profesión u oficio, ambos domiciliados en calle O'Higgins N° 485, de la comuna de Copiapó, , por infringir los artículos 3 letras a) y b), 4, 20, 21 y 23 de la Ley N° 19.496 sobre protección a los derechos de los consumidores. Fundamenta su denuncia en que el **SERNAC** a través de su ministro de fe don **EDUARDO JAVIER MARÍN CABRERA**, concurrió a las dependencias de la denunciada ubicadas en calle O'Higgins N° 485, de la comuna de Copiapó, con la finalidad de verificar el cumplimiento de las normas relativas a la 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. Indica que en dicha oportunidad el ministro de fe en la visita que efectuó ante doña **LEYLA JORQUERA FUICA**, vendedora, en las mismas dependencias de la denunciada, se pudo verificar que se condiciona el ejercicio de la garantía legal al envío del producto al servicio técnico, y que se limita el derecho del consumidor a ejercer garantía legal sólo ante el importador y/o fabricante, hechos que constituyen infracción a los artículos 3 letras a) y b), 4, 20, 21 y 23 de la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores. Solicita se aplique el máximo de multa establecido en la Ley N° 19.496.

A fojas treinta y ocho doña **ROMINA GONZÁLEZ GUTIÉRREZ**, abogada, en representación de **MULTITIENDAS CORONA S.A.**, domiciliada en calle O'Higgins N° 485, asumió personalmente el patrocinio para representar a la denunciada, y delegó poder en la abogada doña **CINTHIA ROJAS BOWN**, domiciliada en calle Colipí N° 570, oficina 326, de ésta ciudad.

A fojas cuarenta y cuarenta y uno constan las listas de testigos de ambas partes.

A fojas ochenta y cuatro consta el comparendo de contestación, conciliación y prueba al cual asistieron doña **DAISY SEPULVEDA BAHAMONDE**, en

fuentes

representación del **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, ratificando su denuncia; A su turno por la parte denunciada **MULTITIENDAS CORONA S.A.** compareció doña **CINTHIA ROJAS BOWN**, abogada, quién contestó la denuncia infraccional mediante minuta escrita que se tuvo como parte integrante de la audiencia. Respecto de lo infraccional indica que en la visita realizada por el ministro de fe don **EDUARDO JAVIER MARÍN CABRERA**, a las dependencias de su representada, éste se entrevistó con doña **LEYLA JORQUERA FUICA**, quién no es dependiente de su parte, sino que de **MOVISTAR**, la que señaló que el ministro de fe no le indicó sobre el motivo de la fiscalización, sino que solo era una encuesta, por lo que hasta la interposición de la denuncia nada hizo dudar del cumplimiento de la normativa, sino hasta la notificación de autos. Agrega que su representada ha dado íntegro cumplimiento a las normas de la Ley N° 19.496, por lo que no existe razón para imputar infracción alguna a su representada. En cuanto a las hipótesis infraccionales, señala que no se ha indicado como su representada ha condicionado el ejercicio de la garantía legal, aclarando que se han efectuado varias mejoras y cambios en las políticas de garantías y triple opción, adecuando su actuar a lo prescrito en los artículos 20 y 21 de la Ley N° 19.496, instrumentos en los cuales se transcribió literalmente lo señalado en dichos artículos. Indica que el Ministro de fe no consideró las políticas publicadas en el sitio web de su representada, y que además se encuentran disponibles en el área de post venta, visitando solo el primer piso de la tienda, en el área de telefonía celular de Movistar. Agrega que en ciertos casos para evaluar la procedencia o no de la cobertura de la garantía es necesario saber y determinar el motivo por el cual se solicita cobertura de ésta garantía, pues pueden ser variados y múltiples, y no necesariamente estar ligados a una falla del producto, cita jurisprudencia al efecto. En cuanto a la limitación del derecho de garantía legal solo ante el importador o fabricante, señala que nuevamente no se ha indicado de qué forma se limita el derecho, y que además la persona ante la cual el ministro de fe realizó la visita es dependiente de Movistar y no de su representada. Agrega que lo constatado por el ministro de fe corresponde a las indicaciones que efectuó la vendedora de Movistar, la que indicó que a veces por temas de tiempo era mejor dirigirse directamente ante el proveedor del producto. Respecto del ámbito de responsabilidad argumenta que Sernac confunde la responsabilidad derivada

de la garantía legal, con la responsabilidad derivada del ilícito infraccional. Indicó que su parte no tiene responsabilidad alguna en los hechos denunciados, pues ha dado cumplimiento a todas las obligaciones exigibles por la norma legal aplicable, no existiendo infracción a las normas de la Ley N° 19.496. Finalmente, argumenta que las multas solicitadas por el **SERNAC** no resultan procedentes en atención al principio *non bis in idem*, que prohíbe sancionar varias veces un mismo hecho infraccional, por lo que en el evento de tener responsabilidad su representada procedería la aplicación de una única sanción. Solicita se rechacen la denuncia infraccional en todas sus partes, con costas.

CONSIDERANDO

I. EN LO INFRACCIONAL.-

PRIMERO.- Que respecto de los hechos denunciados, la parte denunciante del **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR** rindió la documental consistente en: a) Fotocopia de resolución exenta N° 016 de fecha 14/01/2013, emitida por el Director Nacional (PT) del Servicio Nacional del Consumidor; b) Fotocopia de resolución exenta N° 0262 de fecha 10/03/2016, emitida por el Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor; c) Fotocopia de resolución exenta N° 016 de fecha 26/06/2015, emitida por el Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor; d) Acta de ministro de fe de fecha 21/12/2016, suscrita por don Eduardo Marín Cabrera; e) Constancia de visita de ministro de fe del Sernac, de fecha 21/12/2016, suscrita por don Eduardo Marín Cabrera y por doña Leyla Jorquera; documentos no objetados por la parte contraria.

SEGUNDO.- Que la parte denunciante del **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR** rindió la testimonial consistente en la declaración de don **EDUARDO JAVIER MARÍN CABRERA**. En efecto el testigo declaró que en su calidad de ministro de fe suscribió y levantó el acta de los documentos de fojas 26 a 30, los que se le exhibieron en dicha oportunidad.

TERCERO.- Que la parte denunciada **MULTITIENDAS CORONA S.A.** rindió la documental consistente en: a) Fotocopia de acta de certificación de publicación de información sobre mejoras y cambios en políticas de garantías y triple opción de multitiendas Corona, de fecha 13/07/2016, suscrita por el Notario Público Suplente de la Primera Notaría de Copiapó, don Marco Antonio Fuentes

f. m. m. 109

Jorquera, junto con fotocopia de 13 fotografías de fojas 62 a 68, y fotocopia de la totalidad de información sobre mejoras y cambios en políticas de garantías y triple opción de multitiendas Corona, además de información sobre políticas de costos y usos de la tarjeta de crédito Corona; b) Sentencia de la Excelentísima Corte Suprema, de fecha 08/03/2017, dictada en causa Rol N° 1722-2017; documentos no objetados por la contraria.

CUARTO.- Que la parte denunciada **MULTITIENDAS CORONA S.A.** rindió la testimonial consistente en la declaración de doña **LEYLA JORQUERA JUICA**, C.I. N° 18.425.496-4. En efecto la testigo declaró que trabaja para la empresa Salesmand, que es un distribuidor que presta servicios a Movistar, y que trabaja en diferentes tiendas, porque los van rotando como ejecutiva de venta o promotora. Agregó que esto fue cercano a la navidad, no recuerda la fecha, estaba destinada en La Polar y fue a prestar ayuda a un compañero de trabajo, cuando se acercó la persona que estaba fuera, se acercó a la cajera y otras personas que estaban allí. Indica que estaba dentro pero no atendiendo público, ésta persona no se presentó como una persona de Sernac, solo dijo que iba a hacer una encuesta de la garantía en general, respondiéndole por buena voluntad lo que sabe de la garantía, contestando por las garantías de Movistar, no demoró más de diez minutos, y estaba concentrada en ayudar a su compañero. Señaló respecto de la garantía que se informa que tiene 90 días para problemas técnicos, para que se envíe al servicio técnico, además se tiene un periodo de 10 días en que la tienda manda directo el producto, después de los 10 días el cliente tiene que comparecer con todos los elementos del celular, y allí el servicio técnico informa, la garantía tiene un año y se repara. Agregó que ese día no le explicó eso *al encuestador porque estaba concentrada en ayudar a su compañero y además no estaba trabajando allí, y después se fue a La Polar.* Contrainterrogada declaró que la persona que realizó la encuesta no le presentó ni exhibió documentos, solo le dijo su nombre y le pidió que contestara una encuesta; que no se le preguntó si ella trabajaba para Corona; que no recuerda la hora en que estaba prestando servicios, que trabaja para Salesland, y su horario es de las 10:30 a 21:00 horas y estaba en La Polar; que la información que entregó era de Movistar, no de la tienda. La tienda no les explica nada, cuando el cliente necesita otra información se tiene que dirigir a la tienda; que no fue autorizada por la tienda Corona para

fuente de A10

contestar la encuesta, el gerente de la tienda había llegado en mayo y la encuesta fue en diciembre. Finalmente indicó que reconoce la firma de fojas 30 pero que las X no las hace así.

QUINTO.- Que en el comparendo de contestación y prueba el Tribunal ordenó como medida para mejor resolver que se acompañara copia del contrato de trabajo de la testigo doña **LEYLA JORQUERA JUICA**, diligencia que se cumplió por la parte denunciada a fojas 104. De éste antecedente aparece que doña **LEYLA JORQUERA JUICA** es trabajadora de la empresa **SAESLAND CHILE SPA**, prestando servicios desde el día 09/11/2015, en calidad de ejecutiva de promoción y colocación para la ciudad de Copiapó, el cual se encuentra asociado a la venta y promoción de productos y servicios de telefonía de la empresa **MOVISTAR**.

SEXTO.- Que de la apreciación que hace el Tribunal de los antecedentes de autos, especialmente del acta de ministro de fe de fojas 26, de la constancia de visita de ministro de fe del Sernac de fojas 30, de contrato de trabajo agregado a fojas 89, y de lo declarado por la testigo doña **LEYLA JORQUERA JUICA**, se desprende que el día 21/12/2016 el ministro de fe y Director Regional del Sernac don **EDUARDO JAVIER MARÍN CABRERA** procedió a fiscalizar el establecimiento denunciado **MULTITIENDAS CORONA S.A.**, no obstante, de estos antecedentes aparece que constató los hechos que fundamentan la denuncia en base a las declaraciones de doña **LEYLA JORQUERA JUICA**, que no es dependiente de la parte denunciada, por lo que malamente ésta podría haber conocido las políticas de garantía legal de una empresa para la cual no presta servicios. En éste sentido, cabe mencionar que es deber del ministro de fe el constar efectivamente los hechos en la respectiva acta de fiscalización, correspondiendo a éste el verificar que se encuentra frente a persona que pertenece a la empresa que fiscaliza.

SÉPTIMO.- Que habiendo fiscalizado el ministro de fe a una persona que no representa ni presta servicios para la parte denunciada, se concluye que el acta de fiscalización y la constancia de visita de ministro de fe carecen del mérito suficiente para tener por acreditados los hechos descritos en estos instrumentos, pues el acto de fiscalización adoleció de vicios insubsanables. Por estos motivos, se concluye que la parte denunciante no ha podido acreditar efectivamente los

f. unto on pm

hechos denunciados a fojas uno, por lo que la denuncia no podrá prosperar, correspondiendo absolver a la parte denunciada.

OCTAVO.- Que este sentenciador no puede sino fallar a la luz de los antecedentes de autos, los cuales debe ser conducentes al convencimiento de que efectivamente existe una infracción que debe ser sancionada, en caso contrario no puede esta magistratura sino absolver, tal como lo señala la jurisprudencia, en este sentido pudiendo citar lo resuelto por la Ilustrísima Corte de Apelaciones de Valparaíso que señala en lo pertinente: **“Que sin embargo, no habiendo rendido la actora prueba útil destinada a acreditar los hechos en que fundamentó su denuncia, y correspondiéndole a esta parte la carga de la prueba, ella habrá de ser desechada, debiendo en consecuencia dictarse fallo absolutorio en la causa con relación a la denunciada”** (ILUSTRISIMA CORTE DE APELACIONES DE VALPARAÍSO, Fallo de fecha 22/08/2005, Causa Rol N° 266-2005, en **Jurisprudencia Derecho del Consumidor**. Editorial PuntoLex S.A. Santiago. 2008. Página 308).

Y apreciando los antecedentes de autos de acuerdo con los principios de sana crítica, y lo previsto en los artículos 3 letras a) y b), 4, 20, 21 y 23 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 **RECHAZA** la denuncia de fojas uno, por no haberse acreditado los hechos denunciados, ni que la denunciada hubiere incurrido en infracción a las normas de la Ley N° 19.496. Sin costas, por haber tenido la denunciante motivo plausible para litigar.

ANOTESE.

NOTIFIQUESE, por carta certificada.

ARCHIVESE, en su oportunidad.

ROL N° 3088 / 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.

