

juventute y dos 92)

Valdivia, ocho de Agosto de dos mil diecisiete.

VISTOS:

A fs.1 rola denuncia interpuesta por LYNDIA CAROL BADILLA SALGADO, abogado del Servicio Nacional del Consumidor de los Ríos, ambos domiciliadas en Valdivia, calle Arauco 371, piso 2, en contra de EMPRESAS LA POLAR, nombre de fantasía LA POLAR representada por su jefe de tienda RICHARD MARAÑO INZUNZA, ignora profesión, ambos domiciliados en Valdivia, calle Camilo Henríquez 520, debido a que con fecha 19 de Diciembre de 2016 MARIA VERONICA GONZALEZ ORTEGA constató en relación con carteles o anuncios, que restringía el ejercicio de la garantía legal solo a la reparación, solo al cambio o solo a la reparación o cambio del producto, condicionaba el ejercicio de la garantía legal al envío del producto al servicio técnico y no informaba de manera clara la garantía de satisfacción y triple opción produciendo confusión; respecto de la información proporcionada por los vendedores, constató que se condicionaba el ejercicio de la garantía legal, al envío del producto al servicio técnico; por ello, y estimando infringido lo dispuesto por los arts.3 inc.1º letras a) y b), 4, 20, 23 y 28 letra e) de la Ley 19.496 pide se condene a la denunciada al máximo de las multas establecidas en la Ley 19.496 por cada infracción denunciada, con costas.

A fs.48 comparece Patricio Sanguinetti Altamirano, abogado, domiciliado en Valdivia, calle O'Higgins 380, Of.21, por Empresas La Polar S.A., sociedad representada legalmente por Andrés Ramón Eyzaguirre Astaburuaga, ingeniero comercial, todos con domicilio en Santiago, Av. Presidente Eduardo Frei Montalva 520, comuna de Renca, quien formuló declaración indagatoria señalando que los términos y condiciones de compra están publicadas en la página Web de empresas La Polar, términos que fueron revisados en Mediación Colectiva con Sernac declarándose suficientes; y, que el ejercicio de la garantía legal está establecida en la Ley, debiendo acreditarse que la falla no se produjo por un hecho imputable al consumidor, lo que debe certificar el servicio técnico.

A fs.82 se llevó a efecto el comparendo de rigor, con la asistencia de las partes, llamadas a conciliación esta no produce, la parte denunciante rindió la prueba agregada a los autos.

A fs.89 la denunciada acompañó escrito efectuando observaciones a la prueba rendida en autos.

CONSIDERANDO:

Respecto de la objeción de documentos:

PRIMERO: Que la denunciante objetó los documentos agregados por la denunciada, señalando que son impertinentes por no tener relación con los hechos que motivan la denuncia. La denunciada evacuando el traslado conferido señala que los documentos acompañados dicen relación con la política de la empresa respecto de las compras en tienda o a través de internet.

SEGUNDO: Que el Tribunal no hará lugar a las objeciones de documentos por ser improcedentes en los juicios que se tramitan conforme con el procedimiento contenido en la Ley 18.287, por no ser compatibles con las norma sobre ponderación de la prueba.

En lo indemnizatorio:

TERCERO: Que Lynda Badilla Salgado, abogado del Servicio Nacional del Consumidor de los Ríos, interpuso denuncia infraccional en contra de Empresas La Polar, nombre de fantasía LA POLAR representada por su jefe de tienda Richard Marañao Inzunza, debido a que con fecha 19 de Diciembre de 2016 María Verónica González Ortega constató en relación con carteles o anuncios, que se restringía el ejercicio de la garantía legal solo a la reparación, solo al cambio o solo a la reparación o cambio del producto, condicionaba el ejercicio de la garantía legal al envío del producto al servicio técnico y no informaba de manera clara la garantía de satisfacción y triple opción produciendo confusión; respecto de la información proporcionada por los vendedores, constató que se condicionaba el ejercicio de la garantía legal, al envío del producto al servicio técnico; por ello, estimando infringido lo dispuesto por los arts. 3 inc.1° letras a) y b), 4, 20, 23 y 28 letra e) de la Ley 19.496 pide se condene a la denunciada al máximo de las multas establecidas en la Ley 19.496 por cada infracción denunciada, con costas.

CUARTO: Que Patricio Sanguinetti Altamirano, abogado, por Empresas La Polar S.A., sociedad representada legalmente por Andrés Ramón Eyzaguirre Astaburuaga, formuló declaración indagatoria señalando que los términos y condiciones de compra están publicadas en la página Web de empresas La Polar, términos que fueron revisados en Mediación Colectiva con Sernac declarándose suficientes; y, que el ejercicio de la garantía legal está establecida en la Ley, debiendo acreditarse que la falla no se produjo por un hecho imputable al consumidor, lo que debe certificar el servicio técnico.

QUINTO: Que contestando la denuncia de autos la denunciada pide se desestime la denuncia de autos por no ser efectivos sus fundamen-

tos ni concurrir los requisitos legales para su procedencia, ya que las compras efectuadas por internet y fono compras están publicadas en la página web de la denunciada, condiciones que fueron revisados en la mediación colectiva con Sernac y aprobadas sin observaciones; señala que el informe de un servicio técnico es una condicionante para determinar si la falla es atribuible al consumidor lo que no es un condicionamiento al ejercicio de la garantía legal; lo señalado está contenido en la página www.lapolar.cl en sus secciones Aplicación General / Cambio, Devolución y/o reparación / Garantías y Derechos Otorgados por la Ley / Derecho a Retracto / y, Beneficios Adicionales Otorgados por La Polar para el Cambio de Productos, donde se informa que además se otorga al cliente una garantía de satisfacción que permite el cambio del producto dentro de los 10 primeros días de haberlo recibido, política de ventas en todo el país, reitera que todo ello esta aprobado por Sernac.; agrega además que no se ha infringido lo dispuesto por el art.23 de la LPC, porque no ha habido una venta o prestación de un servicio, ni lo dispuesto por el art.1 N°2 porque la denuncia no señala la existencia de un acto jurídico oneroso, ni lo dispuesto por el art.28 letra e) porque la política de la empresa siempre ha sido respetar la triple opción señalada en la Ley, lo que se ha publicado en la página web de tiendas La Polar.

SEXTO: Que la testigo María Verónica González Ortega señala que en calidad de Ministro de Fe, concurrió a la tienda denunciada y al entrevistarse con el encargado del local y tres dependientas a las que efectuó las preguntas que están consignadas en las actas acompañadas a la denuncia, las que reconoció y ratificó; agrega que la fiscalización no incluía la revisión de la página web.

SEPTIMO: Que para acreditar los fundamentos de su denuncia, la denunciante acompañó de fs.16 a fs.21 actas, fotografías de carteles, fotografías del producto y observaciones respecto de un horno microondas; de fs.22 a fs.27 actas, fotografías de carteles, fotografías del producto y observaciones respecto de calzado; de fs.28 a fs.33 actas, fotografías de carteles, fotografías del producto y observaciones respecto de un teléfono celular; y a fs.34 y 35 copia de Constancia de Visita de Ministro de Fe Sernac, documentos que fueron reconocidos por su otorgante, ante el Tribunal, quien efectuó la fiscalización en calidad de Ministro de Fe, de acuerdo con lo dispuesto por el art.59 bis de la Ley 19.496.

OCTAVO: Que se desestimarán los documentos agregados de fs.55 a fs

73 por tratarse de fotocopias que carecen de autenticación ni han sido ratificadas por sus otorgantes ante el Tribunal, quienes en la mayoría de los documentos no es posible individualizar.

NOVENO: Que los hechos denunciados no constituyen una infracción a lo dispuesto por los arts.3 a) y b), 4, 20 y 23 de la Ley 19.496, ya que el art.3 enumera derechos que la Ley otorga al consumidor, no constando que se hubiere impedido la libre elección a algún consumidor, ni su derecho al ejercicio de la garantía legal; el art.4 de la citada Ley se refiere a la irrenunciabilidad de los derechos del consumidor, lo que no está en discusión; el art.20 de la Ley mencionada establece las situaciones en las que procede el ejercicio de la triple opción, pero debe tenerse presente que el art.21 de la misma Ley establece que el ejercicio de los derechos contemplados en los arts.19 y 20 de esa Ley deben hacerse efectivos ante el vendedor, dentro de los 3 meses siguientes a la recepción del producto, "siempre que el producto no se hubiere deteriorado por hecho imputable al consumidor", por lo que necesariamente debe recurrirse al servicio técnico para que este proceda a inspeccionar el producto y pueda determinar si la falla del producto es o no imputable al consumidor; y el art.23 de la Ley en comento sanciona al proveedor que actuando *negligentemente*, causa menoscabo al consumidor, pero no se ha demostrado en autos, ni la negligencia ni se ha mencionado al consumidor que pudiera haber sufrido un menoscabo.

DECIMO: Que con todo, y al omitirse en los carteles y/o anuncios fotografiados por la fiscalizadora, una referencia al derecho de devolución de un producto defectuoso, por fallas no atribuibles al consumidor puede estimarse que ello pudiera inducir a error al consumidor, lo que el proveedor no pudo dejar de saber, por lo que debe tenerse por establecida la infracción a lo dispuesto por el art.28 letra e) de la Ley 19.496.

Y Vistos, además, los arts.3 inc.1° letras a) y b), 4, 20, 23, 28 letra e), 50-A, 50-B, 50-C, 50-D y 58 de la Ley 19.496; Ley N°15.231; y Ley N°18.287 sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local, se declara:

1.- Que se condena a EMPRESAS LA POLAR S.A, representada por ANDRES RAMON EYZAGUIRRE ASTABURUAGA, a pagar una multa equivalente a CINCO Unidades Tributarias Mensuales (5 U.T.M.) por emitir un mensaje publicitario que induce a error respecto de las condiciones en que opera la garantía, infringiendo lo dispuesto por el

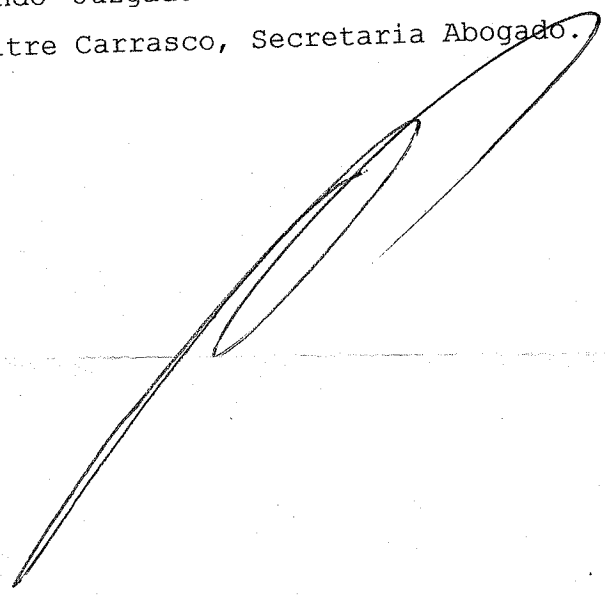
Movimiento y Audis (50)

art.28 letra e) de la Ley 19.496, sin costas por no haber sido enteramente vencido.


2.- Para dar cumplimiento a lo dispuesto por el art.58 bis de la Ley 19.496, ejecutoriada esta sentencia remítase copia autorizada de ella al Sernac.

Rol 3270-17.-

Pronunciada por don Alejandro Marcelo Navarrete Arriagada, Juez del Segundo Juzgado de Policía Local de Valdivia. Autoriza doña Gladys Mitre Carrasco, Secretaria Abogado.



Ayuda
[Handwritten signature]


10 OCT 2017
CUARTEL 1
CDP VALDIVIA