



PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL

Rol N° 3.644-E

IQUIQUE, ocho de Febrero de dos mil diecisiete

VISTOS:

De fojas 01 a 16 vuelta compareció don **JOSE LUIS AGUILERA PACHECO**, C.I. 14.068.112-1, Ingeniero Civil Industrial Director Regional del Servicio Nacional del Consumidor, Región de Tarapacá, en calidad de titular, domiciliado para estos efectos en Calle Baquedano N° 1093 quien dedujo denuncia infraccional por Ley N° 19.496, contra del proveedor **FALABELLA RETAIL S.A.**, Rol Único Tributario N° 77.261.280-K, representado para los efectos de los artículos 50C inciso final en relación con el 50 D, ambos de la Ley N° 19.496, esto es, por la persona que ejerce habitualmente funciones de dirección o administración por cuenta o representación del proveedor, don **EDUARDO ALVAREZ GONZALEZ**, C.I., jefe de tienda; o gerente de tienda o quien lo subroge o represente, para estos efectos; todos domiciliados en Av. Héroes de la Concepción N° 2555, de la ciudad de Iquique.

Fundó su libelo señalando que la Dirección Regional del Servicio Nacional del consumidor, Región de Tarapacá, en el ejercicio de sus facultades y de las obligaciones que le impone el artículo 58 inciso 1 de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, por medio de los reclamos administrativos números **R2016A760627**, **R2016A757305**, **R2016A806728**, **R2016A827700**, **R2016W878694**, **R2016A957085**, **R2016A961768**, interpuestos contra del proveedor **FALABELLA RETAIL S.A.**, ha tomado conocimiento de hechos relativos al cumplimiento de las disposiciones sobre información de los derechos que emanan del ejercicio de la garantía de los bienes que ofrece y comercializa que dirige al público.

A continuación, se detallan las inconformidades planteadas por cada uno de los consumidores, fecha de respuesta del proveedor y el Tribunal respectivo.

Folio **R2016A760627**: El día 9-02-2016 compre un par de zapatillas, las cuales se utilizaron un par de veces y nos dimos cuenta que en

la planta del artículo ya se ve el interior del mismo, es decir se gastó. Me presenté a ver el tema y me indican que no puede hacerse el cambio porque están usadas. **Fecha de respuesta del proveedor:** 22-02-2016, **Tribunal Competente:** 1JPL Iquique.

Folio **R2016A757305:** Reclamo porque compré dos celulares en tiendas Falabella Iquique, y este celular salió con defectos a lo que solicité que se me devolviera el dinero para devolver el equipo y esto fue negado por el ejecutivo de telefonía. **Fecha de respuesta del proveedor:** 26-02-2016, **Tribunal Competente:** 1JPL Iquique.

Folio **R2016A806728:** El 15 de Marzo del 2016, compre un par de zapatillas adidas por un valor de \$45.990. Al usar las zapatillas, una de ellas (zapatilla izquierda) en el costado interno se empezó a despegar, por lo que fui el 21 de Marzo a hacer el cambio de producto, me atiende el jefe de área y me dice que no puede hacer el cambio porque está usada, le explico que por algo me compré las zapatillas y que no es posible que en menos de una semana ocurra este desperfecto aparte que el valor es bastante alto para que dure 5 días, pero insiste que yo las use. El día 22 de Marzo vuelvo a la tienda y me indican lo mismo y no me dan solución. **Fecha de respuesta del proveedor:** 06-04-2016, **Tribunal Competente:** 1JPL Iquique.

Folio **R2016A827700:** El 05-02-2016 compré un celular y el 04-04-2016, comenzó a presentar falla, fui a la tienda y la persona que me atendió me dijo que no podía enviar el teléfono al servicio técnico porque el teléfono puede haber sido que a mi se me cayó o mojó. Le dije que lo que estaba diciendo no era cierto el teléfono es básico, lo necesito exclusivamente para recibir y realizar llamadas ahora que estoy sin trabajo. **Fecha de respuesta del proveedor:** 18-04-2016, **Tribunal Competente:** 3 JPL Iquique.

Folio **R2016W878694:** Luego de dos meses de uso esporádico se rompieron las zapatillas marca REEBOK, compradas en esta tienda Falabella, se solicitó el cambio y fue denegado por el Supervisor de Turno por no contar con la caja original. **Fecha de respuesta del proveedor:** 31-05-2016, **Tribunal Competente:** 3 JPL Iquique.

Folio **R2016A957085:** Compré un botín el 14-05-2016 por un valor de \$69.990 en Falabella Iquique y al poco tiempo de uso se comenzó a despegar el cuero del taco. Fui a la tienda a solicitar el cambio del producto y la persona que me atendió me dijo que no podía

hacer el cambio porque el producto no presenta falla sino que el daño se debe al mal uso. **Fecha de respuesta del proveedor:** 25-07-2016, **Tribunal Competente:** 2 JPL Iquique.

Folio **R2016A961768**: El día 8 de Mayo realice la compra de unas zapatillas marca REEBOOK, por un valor de \$29.990. El día 7 de Julio comenzó a presentar fallas a pesar del poco uso que tenía el calzado. Ese mismo día va a la tienda para hacer uso de la garantía legal del producto ya que considero que las fallas del calzado son de fábrica y no por el mal uso que les he dado, a lo cual me indica don Guillermo Vega (jefe de piso) de una manera poco considerable y pesada que no me pueden hacer cambio del producto sin dar mayor información.

De esta forma las respuestas ofrecidas por el proveedor , evacuando cada uno de los traslados administrativos, dan cuenta que Falabella Retail S.A;

Rechaza el ejercicio del derecho de garantía legal, arguyendo que se trata de una garantía de satisfacción o práctica comercial, exigiendo además para su procedencia, la devolución sin uso, con todos sus accesorios, embalajes originales y con los regalos promocionales asociados a la compra. Todos los reclamos administrativos formulados ante SERNAC por los consumidores versan sobre el derecho de garantía legal, sin embargo el proveedor rechaza cada uno de estos **R2016A760627, R2016A827700, R2016W878694, R2016A957085**, declarando que se trata de garantía de satisfacción.

Restringe el ejercicio del derecho de garantía legal solo a la reparación o cambio del producto, como ocurre en el reclamo **R2016A757305**.

Previo a ejercerá ejercer el derecho de garantía legal, impone al consumidor la carga de enviar el producto a servicio técnico autorizado, soporte técnico que deberá emitir un informe, que indique que el producto posee falla de fabricación y que finalmente deberá acompañar el primero al proveedor para ejercer el derecho de garantía legal. Caso del reclamo **R2016A757305**.

Restringe el derecho de garantía legal de los calzados, señalando que este cubre: la planta partida, costuras rebanadas por falla de fabricación, quiebre de camellón. Rechaza el derecho de garantía legal de los calzados a: despegues, problemas de tapillas,

capelladas manchadas, cortes en capelladas, molestias de uso, cierres, velcro, accesorios, cordones, broches. Caso del reclamo **R2016A806728**.

A esto último agregar la circunstancia que el día 21 de Abril, la Dirección Regional del Sernac de la región de Tarapacá, advirtiéndole ya la situación, dirigió al representante de Falabella Retail S.A un oficio informativo, el cuál se acompaña a esta denuncia y se encuentra a fojas 33 y 34.

Así las cosas, a juicio del Servicio, la conducta, atendida a la gravedad, entidad y reiteración, y que la acción deducida se engloba dentro de los intereses generales de los consumidores, vulnera los derechos básicos de la Ley en examen, es que este Servicio, ha decidido formular la presente denuncia ante el Tribunal competente, a fin que VS, pronunciándose sobre los mismos, determine las responsabilidades contravencionales del caso e imponga el máximo de las multas que el derecho contempla.

Fundamentos de derecho: A juicio de este Servicio, los hechos antes expuestos constituyen infracciones a los artículos 3 inciso 1, letra b); 4; 20; 21 y 23 inciso 1° de la Ley N° 19496.

Hipotesis Infraccionales:

La empresa en razón de las respuestas que ofrece, a los reclamantes, en el marco de sus inconformidades, no cumple con las siguientes obligaciones impuestas por la ley:

El régimen legal establecido por la ley 19.496, radica en la obligación que tienen los proveedores de responder cuando el bien no es apto para los fines y usos previsibles para los que normalmente se adquieren en el mercado, considerando las condiciones en las cuales fueron adquiridos o contratados. Para ello el derecho de garantía legal se consagra como un mecanismo que contempla la ley para proteger a los consumidores frente a aquellos casos que adquieren bienes que no son aptos ni idóneos para el uso al que están destinados. En efecto, la garantía legal otorga al consumidor, en la hipótesis que establece el artículo 20 de la LPC, el derecho a solicitar la opción de reparación gratuita del bien, o previa restitución, su reposición o devolución de la cantidad pagada. Este derecho de opción que el legislador reconoce y protege, confiere al consumidor el derecho a elegir libremente y sin restricción cualquiera de las tres alternativas

dispuestas precedentemente. En consecuencia el proveedor no puede ni debe limitar el ejercicio del derecho, ni imponer un orden preestablecido para ejercerlo, ni menos aún establecer condicionamientos para su ejercicio, dado que el legislador elevó tal derecho a la categoría de irrenunciable. Así es como las conductas descritas atentan contra este derecho. En tal sentido y a fin de cautelar y proteger efectivamente los derechos de los consumidores la LPC prohíbe su renuncia anticipada, ello a fin de que el proveedor no abuse de su posición. De esta forma, todas aquellas fórmulas comerciales que utilizan los proveedores ya sea en la información que proporcionan los vendedores, o carteles y o avisos dispuestos que indican que solo se aceptan cambios o la reparación, o solo la reparación o solo cambio, o establecen un orden de prelación, o supedita su ejercicio a la evaluación de servicio técnico, o cualquier otra fórmula similar que emplee en la venta de bienes nuevos, que dificulte el legítimo ejercicio del derecho a la calidad por parte del consumidor, se entienden como fórmulas carentes de valor legal y que persiguen en definitiva que el consumidor renuncie de manera anticipada a los derechos que le corresponden. Así las cosas, todo consumidor debe tener acceso a una información veraz y oportuna, que verse sobre las condiciones y demás características relevantes del servicio de venta de bienes durables, ofrecido por un determinado proveedor, a través de los distintos canales de difusión. De ahí que el proveedor falta a su deber de profesionalidad cuando conculca no solo el ejercicio de la garantía legal, sino los derechos inherentes a dicho instituto. En conclusión y como se puede apreciar, las respuestas a los reclamos administrativos ya señalados reflejan un grave incumplimiento por parte del proveedor, de los deberes que le imponen los artículos 3 inciso primero letra b), 20, 21 y 23 inciso primero de la ley 19.496.

Naturaleza de la Responsabilidad de la Denunciada: Es de todo necesario señalar a SS, que las normas sobre protección a los Derechos de los Consumidores, son de responsabilidad objetiva, es decir, no requieren de dolo ni de culpa de la conducta del infractor, solo basta el hecho que se configure y por consiguiente se condene. Así atendido los objetivos del interés público que invisten las normas sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, solo resulta posible dar cumplimiento efectivo a sus

disposiciones obrando en los términos en que estas especialmente lo señalan, sin excepción alguna.

Sanciones Procedentes, finalmente SS, la sanción a las normas infringidas por la denunciada se encuentra establecida en el artículo 24 inciso 1 de la ley 19.496 el cuál dispone " Las infracciones a lo dispuesto en esta ley serán sancionadas con multa de hasta 50 unidades tributarias mensuales, si no tuviera señalada una sanción diferente". Así las cosas en virtud de las normas legales citadas es que solicita se condene a la denunciada al máximo de las multas por cada una de las infracciones denunciadas.

Por tanto, solicitó acoger la denuncia infraccional en contra del proveedor **FALABELLA RETAIL S.A.**, Rol Único Tributario N° 77.261.280-K, y en definitiva acogerla a tramitación, acogerla en todas sus partes, condenando al infractor al máximo de las multas contempladas en la Ley N° 19.496, y en subsidio, se imponga a la infractora otra sanción si se estima en derecho a aplicar con expresa y ejemplar condena en costas incluidos los recursos.

Se sirva tener por acompañados los siguientes documentos:

-Copia simple de resolución con toma de razón N°405/147/2016 en que se nombra como Director Regional de la región de Tarapacá del SERNAC a don José Luis Aguilera Pacheco, cédula nacional de identidad 14.068.112-1 Ingeniero Civil Industrial con citación.

-Copia simple de Resolución Exenta N° 0197 de fecha 18/12/2013.

- Copia de los reclamos administrativos números **R2016A760627**, **R2016A757305**, **R2016A806728**, **R2016A827700**, **R2016W878694**, **R2016A957085**, **R2016A961768**, interpuestos en contra de Falabella Retail S.A junto con la documentación que lo integra.

- Respuestas del proveedor Falabella Retail S.A, a los reclamos ya individualizados en el numeral anterior bajo apercibimiento del artículo 346 número 3 del Código de Procedimiento Civil.

- Copia de Ordinario número 525 de fecha 21 de Abril de 2016 del SERNAC, Dirección Regional Tarapacá, dirigido a Jefe de tienda o Gerente de tienda de Falabella Retail S.A., con citación.

Solicita tener a bien tenerla como parte en la presente causa para todos los efectos legales y procesales pertinentes

Solicita tener presente que se valdrá de todos los medios de prueba que le franquea la ley y tener presente que designa como abogada patrocinante en estos autos a doña Marlene Ivonne Peralta Aguilera.

De fojas 8 a 34 rolan documentos acompañados a la denuncia interpuesta.

A fojas 35, se tiene por interpuesta denuncia infraccional, fija audiencia indagatoria, se tiene al SERNAC como parte, por acompañados documentos y presente comparecencia.

A fojas 39 comparece don Edgar Fernando Iligaray Koo, Abogado cédula de identidad 11.816.321-4 con fianza de rato, señalando que lo actuado y su comparecencia será ratificada en el plazo de 20 días, por el denunciado. Además delega poder en la Abogado Tamara Acevedo Araya.

A fojas 40, rola audiencia indagatoria, comparece la parte denunciante don José Luis Aguilera Pacheco, Director Regional de SERNAC, Región de Tarapacá, con domicilio en Baquedano 1093 de la ciudad de Iquique, en representación de Sernac, y en rebeldía de la parte denunciada FALABELLA RETAIL S.A. a la presentación de fojas 39 no se le da lugar.

La parte denunciante viene en ratificar la denuncia que consta a fojas 1 y siguientes de autos sin nada más que agregar.

Se tiene por rendida audiencia indagatoria y se cita a audiencia de Conciliación, contestación y prueba para el día 25 de Noviembre de 2016 a las 09:00 hrs.

A fojas 43 rola Patrocinio y poder otorgado por Roberto Sepúlveda Nuñez, Abogado cédula nacional de identidad 13.905.219-6, en representación de Falabella Retail S.A., y viene en designar abogados patrocinantes a don Edgar Iligaray Koo, Constanza Paz Raddatz y Tamara Acevedo Araya, acompaña documento que acredita su representación a fojas 44.

De fojas 49 a 50, rola audiencia de conciliación, contestación y prueba, con la comparecencia de la denunciada SERNAC, representada por doña MARLENE PERALTA AGUILERA y en rebeldía de la parte denunciada FALABELLA RETAIL S.A.

Conciliación: no hay por rebeldía de la parte denunciada.

El Tribunal fija como punto de Prueba: **la Efectividad de haberse infringido los preceptos denunciados de la Ley 19.496 sobre Protección de los derechos de los consumidores, origen hecho y circunstancias.**



Prueba Documental de la Denunciante: La parte denunciante ratifica todos y cada uno de los documentos acompañados en el primer otrosí de la denuncia infraccional, con citación y/o bajo apercibimiento del artículo 346 número 3 del Código de Procedimiento Civil.

Prueba documental de la parte denunciada: No rinde por rebeldía de la parte denunciada.

Prueba Testimonial de la parte denunciante: No rinde.

Prueba testimonial de la parte denunciada: No rinde por rebeldía.

Diligencias: No se solicitan

El Tribunal tiene por rendida audiencia de contestación, conciliación y prueba.

A fojas 52 rola presentación de la parte denunciada en el cual señala que viene en allanarse totalmente a la denuncia infraccional interpuesta por el Servicio Nacional del Consumidor, toda vez que ya se han tomado las medidas respectivas para subsanar las infracciones cometidas. Y solicita que en virtud de lo señalado y que habiéndose tomado las providencias respectivas para dar estricto cumplimiento a lo que dispone la ley de Protección a los derechos de los consumidores y en especial a los hechos denunciados, solicita que las multas que se proceden aplicar sean de acuerdo a las mínimas establecidas en la ley.

A fojas 53, queda la causa en estado de dictar sentencia.

CONSIDERANDO:

PRIMERO: Que, le ha correspondido a esta sentenciadora determinar la responsabilidad infraccional, al tenor de la ley del consumidor, de Falabella Retail S.A, Rol Único Tributario N° 77.261.280-K, representada para los efectos del artículo 50 C inciso tercero en relación al proveedor, y que en tal carácter lo obliga, a la persona que ejerce habitualmente funciones de dirección o administración por cuenta o representación del proveedor, su agente, el Sr. Eduardo Álvarez González, Jefe de tienda, ambos domiciliados, para estos efectos en Av. Héroes de la

Concepción N° 2555, de esta ciudad y comuna de Iquique; por la presunta infracción a los artículos 3° inciso 1 letra b); 4; 20; 21 y 23 inciso 1° ley N° 19.496, en virtud de los hechos expuestos en la denuncia de fojas 1 y siguientes.

SEGUNDO: El Objeto del juicio consiste en determinar si efectivamente el proveedor no cumplió con las obligaciones que le impone la normativa vigente, infringiendo el derecho a la garantía legal que establece la Ley 19.496, por lo que la denunciante señaló que se infringió los artículos 3° inciso 1 letra b); 4; 20; 21 y 23 inciso 1°.

TERCERO: Que, para acreditar tanto los hechos constitutivos de la infracción denunciada, la denunciante se sirvió de las siguientes pruebas: **Documental:** - Copia de los reclamos administrativos números **R2016A760627, R2016A757305, R2016A806728, R2016A827700, R2016W878694, R2016A957085, R2016A961768**, interpuestos en contra de Falabella Retail S.A junto con la documentación que lo integra.- Respuestas del proveedor Falabella Retail S.A, a los reclamos ya individualizados en el numeral anterior bajo apercibimiento del artículo 346 número 3 del Código de Procedimiento Civil. - Copia de Ordinario número 525 de fecha 21 de Abril de 2016 del SERNAC, Dirección Regional Tarapacá, dirigido a Jefe de tienda o Gerente de tienda de Falabella Retail S.A., con citación.

CUARTO: Que, la denunciada no contestó la denuncia interpuesta en su contra ni presentó prueba, sin embargo a fojas 52, se allanó a la denuncia señalando que ya habían tomado las providencias necesarias para subsanar las infracciones cometidas.

QUINTO: Que, teniendo presente los documentos acompañados por la parte denunciante y existiendo un reconocimiento expreso por parte de la denunciada, respecto a las infracciones cometidas, cabe señalar que efectivamente existió una infracción a las normas establecidas en virtud de la garantía legal establecida en la Ley de Protección a los Derechos de los Consumidores, que este derecho es uno derecho irrenunciable establecido en favor del consumidor, y que dicha normativa establece que el proveedor no puede ni debe limitar el ejercicio de este derecho, ni imponer ordenes preestablecidos, ni tampoco establecer condicionamientos para su ejercicio, además los consumidores deben tener acceso a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios

ofrecidos y el proveedor en este caso no ha cumplido con los deberes que le impone la normativa vigente.



SEXTO: Que si bien esta sentenciadora establece que efectivamente se cometieron las infracciones, igualmente valora la posición del proveedor FALABELLA RETAIL S.A, de reconocer la infracción y de tener la disposición de tomar las medidas conducentes y necesarias para no volver a incurrir en ellas, por lo que se le aplicarán las sanciones de acuerdo al mínimo que la ley establece.

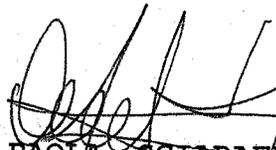
Y, TENIENDO ADEMÁS PRESENTE, las facultades conferidas por la ley N°15.231 sobre Organización y Atribuciones de los Juzgados de Policía Local, lo dispuesto en la ley N°18.287 sobre Procedimientos ante los mismos, **SE DECIDE:**

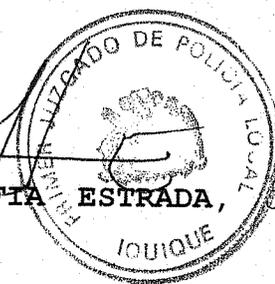
I.- Que, **SE ACOGE** la denuncia infraccional deducida a fojas 1 por **JOSE LUIS AGUILERA PACHECO**, C.I. 14.068.112-1, Ingeniero Civil Industrial Director Regional del Servicio Nacional del Consumidor, Región de Tarapacá, en calidad de titular, domiciliado para estos efectos en Calle Baquedano N° 1093; en contra del proveedor **FALABELLA RETAIL S.A.**, Rol Único Tributario N° 77.261.280-K, representado para los efectos de los artículos 50C inciso final en relación con el 50 D, ambos de la Ley N° 19.496, esto es, por la persona que ejerce habitualmente funciones de dirección o administración por cuenta o representación del proveedor, don **EDUARDO ALVAREZ GONZALEZ**, C.I., jefe de tienda; o gerente de tienda o quien lo subroque o represente, para estos efectos; todos domiciliados en Av. Héroe de la Concepción N° 2555, de la ciudad de Iquique., y en consecuencia, **SE LE CONDENA** al pago de una multa de **20 U.T.M. (veinte unidades tributarias mensual)**, a beneficio fiscal en relación a las infracciones a los artículos 3 inciso 1 letra b), 4;20;21 y 23 inciso 1 de la Ley 19.496.

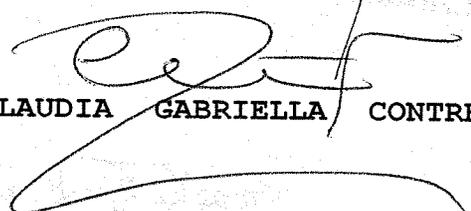
II.- Que no se condena en costas a la parte denunciada.

III.- Que, una vez ejecutoriada la presente sentencia, dese cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 58 bis de la ley N°19.496, debiendo remitirse copia autorizada de la misma al Servicio Nacional del Consumidor con sede en esta Región.

Anótese, Regístrese, Notifíquese, Remítase y Archívese en su oportunidad.


DICTADA POR DOÑA ANTONELLA PAOLA SCIARAFFIA ESTRADA, JUEZA
TITULAR DEL PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL.




AUTORIZA DOÑA CLAUDIA GABRIELLA CONTRERAS BUTLER, SECRETARIA
SUBROGANTE.

IQUIQUE, 17.04.2017
NOTIFICO SIENDO LAS _____
17:12 HORAS. DOY FE

Fresia D. Rojas Chiappa
RECEPTOR
PRIMER JUZGADO POLICIAL LOCAL IQUIQUE