

SEGUNDO JUZGADO DE POLICIA LOCAL
TRINITARIAS 180 2° PISO
CONCEPCION



ROL 7342/2016-P

CARTA CERTIFICADA

10970

CONCEPCION, 9/8/2017



SEÑOR:
PAULINA CID MUÑOZ
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR
COLO COLO 166
C O N C E P C I O N

En causa Rol N° 7342/2016-P seguida en este Segundo Juzgado de Policía Local por Infracción a la Ley 19.496, caratulada "SERNAC con STYLO" se ha dictado sentencia, cuya copia se acompaña.


SECRETARIA (s)

Servicio Nacional del Consumidor OFICINA DE PARTES VIII REGIÓN	
Fecha	14 AGO. 2017
Línea	864

Monta justas - 93

CAUSA ROL N°7342-2016

Concepción, nueve de mayo de dos mil diecisiete/

VISTOS Y TENIENDO PRESENTE:

Que en lo principal de la presentación de fs.36, **Paulina Cid Muñoz**, abogada del Servicio Nacional del Consumidor, en adelante SERNAC, en su representación y por orden del Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor, según resolución exenta 262, que se acompaña en el segundo otrosí, ambos domiciliados en calle Colo Colo N°166, comuna Concepción, interpone denuncia por infracción a la Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en contra de **Juan Carlos Becerra Córdova**, cuyo nombre de fantasía corresponde a **STYLO**, representada legalmente para estos efectos por doña **Débora Risso Gajardo**, Jefa de local, cédula de identidad 14.335.256-K, o bien representada conforme lo prescrito en los artículos 50 C inciso tercero en relación al artículo 50 letra D, de la Ley ya citada, ambos con domicilio en calle Barros Arana N°741, local 19, Concepción. En el cuarto otrosí de la misma presentación deja presente que como abogada habilitada para el ejercicio de la profesión, asumirá personalmente el patrocinio y poder en la presente causa.

Que a fs.44 las partes fueron citadas a una audiencia de conciliación, contestación y prueba, siendo notificadas legalmente.

Que a fs.50, Jessica Muñoz Anavalón, abogada, en representación de Juan Carlos Becerra Córdova, nombre de fantasía **STYLO**, asume el patrocinio y poder en autos, según mandato rolante a fs.48 y sgtes.

Que a fs.52, rola lista de testigos que depondrán por la parte denunciada.

Que a fs.70 y sgtes. se verificó la audiencia de rigor, de conciliación, contestación y prueba, con asistencia de la abogada **PAULINA CID MUÑOZ**, en su calidad de mandataria de la parte denunciante **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR** y con asistencia de la abogada **JESSICA MUÑOZ ANAVALÓN**, en su calidad de mandataria de la parte denunciada **JUAN CARLOS BECERRA CÓRDOVA**, nombre de fantasía "**STYLO**", la que se tiene por íntegramente reproducida en la presente sentencia, para todos los efectos legales.

Se trajeron autos para fallo

CON LO RELACIONADO Y TENIENDO ADEMÁS PRESENTE:

1.-Que en lo principal de la presentación de fs.36, **Paulina Cid Muñoz** ya individualizada, en representación y por orden del Director del Servicio Nacional del Consumidor, interpone denuncia por infracción a la Ley N° 19.496 artículos 3 inciso 1° letra a), b), 4, 20, 21 y 23 en contra de **Juan Carlos Becerra Córdova**, cuyo nombre de fantasía corresponde a **STYLO**, representada legalmente para estos efectos por doña **Débora Risso Gajardo**, por cuanto ha tomado conocimiento, a través del ministro de fe don Juan Pablo Pinto Géldez, al concurrir a local del denunciado, con fecha 27 de abril de 2016, señalando que pudo certificar los siguientes hechos en relación a:

a) información de carteles, anuncios u otros, en el local de la denunciada:

-Limita el ejercicio del derecho de garantía legal sólo a los defectos fábrica.

-Limita el ejercicio del derecho de garantía legal a determinadas circunstancias para hacerla efectiva, no contemplada en la ley.

- Condiciona y limita el ejercicio del derecho de garantía legal a los productos que se encuentren sin uso.

-Condiciona el ejercicio de garantía legal a una previa evaluación del producto.

b) En relación, a la información que se proporciona por los vendedores y/o jefe de local, constata lo siguiente:

-Restringe el ejercicio de la garantía legal, estableciendo como único instrumento para su ejercicio la presentación de la boleta.

-Limita el ejercicio del derecho de garantía legal sólo a días y horas específicos.

-Limita el ejercicio del derecho de garantía legal sólo ante importador y/o fabricante.

-Condiciona el ejercicio del derecho de garantía legal al envío del producto al Servicio Técnico.

-Restringe el ejercicio del derecho de garantía al establecer un orden de prelación al momento de optar por la reparación, o cambio o devolución de la cantidad pagada.

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

Montejunco 94

La garantía legal otorga al consumidor, en las hipótesis que establece el artículo 20 de la Ley de Protección al Consumidor, el derecho a solicitar la opción de reparación, o previa restitución, su reposición o devolución de lo pagado. Este derecho a elegir es sin restricciones, cualquiera de las tres alternativas. En consecuencia, el proveedor no puede ni debe limitar el ejercicio de este derecho, ni imponer al consumidor un orden preestablecido para ejercerlo, ni menos aún establecer condicionamientos para su ejercicio, pues es un derecho irrenunciable. Tampoco se puede condicionar el ejercicio de la garantía legal, al envío del bien al servicio técnico, ni restringir su ejercicio sólo a uno o dos de ellos, ni menos quedar al arbitrio del proveedor. Agrega la denunciante, que la garantía legal, tiene por objeto proteger al consumidor de alguna deficiencia, en consecuencia conductas como las descritas contravienen los derechos del consumidor.

Así, todas aquellas fórmulas comerciales que utilicen los proveedores a través de carteles o avisos que indiquen que sólo aceptan cambio o reparación, o sólo cambio, o establecen un orden de prelación, o supeditan su ejercicio a la evaluación de un servicio técnico, o cualquier otra fórmula similar que se utilice 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. Solicita, condenar al infractor al máximo de las multas contempladas en la ley 19.496, con expresa condena en costas.-

2.-Que la abogada Jessica Muñoz Anavalón, por la denunciada contesta a fs.54 derechamente la denuncia, señalando que el día 27 de abril de 2016, a las 17:30 horas, el ministro de fe de SERNAC don Juan Pablo Pinto Géldrez se presentó en las dependencias de la zapatería STYLO, ubicada en calle Barros Arana N°741, local 19, comuna de Concepción, entrevistándose con Débora Risso Gajardo, y constatando la exhibición de anuncios sobre la garantía legal de los productos, cuyo texto constaba en un aviso destacado en el mesón de pago, bajo la denominación "Política de Cambios y Devoluciones", y que se acompañó en autos con un registro fotográfico, así como las respuestas de la encargada de

local, formuladas bajo un cuestionario, que forma parte del "Acta de Ministro de Fe", agregado a fs.6.

En cuanto al derecho sostiene la denunciada, que no se verifica infracción al artículo 3 inciso primero letra b), 4, 20, 21 y 23 de la Ley 19.496. Conforme a la historia de la norma estuvo centrada en la transparencia en el empleo de la información, a fin de permitir el acceso a los consumidores a una información adecuada del producto o servicio que permita hacer elecciones bien fundadas. La exigencia que se impone al productor, distribuidor o comerciante, dice relación con "entregar un buen detalle del producto o servicio" Agrega que el artículo 3 inciso primero de la Ley 19.496, tiene por objeto posibilitar que existan mercados competitivos en un ámbito importante para toda la población del país.

Tampoco se ha limitado la información respecto de la garantía legal o derecho de opción, ya que constaba en el lugar bajo el anuncio "Política de Cambios y Devoluciones", que por cierto la denunciante ha interpretado de un modo diverso a lo que señala el texto, descontextualizándolo. No se ha infringido el artículo 20 de la Ley 19.496. Agrega que los casos refieren a una responsabilidad objetiva, limita si sus efectos a la reposición, reparación, o devolución, más no alcanza a la indemnización de perjuicios que debe ceñirse a las normas generales. Agrega que el anuncio "Políticas e Cambios y Devoluciones" da cuenta del derecho de garantía, exhibido al momento de la fiscalización "No se hará efectiva en caso de: siempre que el defecto no sea de fábrica."- Raspaduras y desgaste natural por el uso del producto.- Uso distinto al cual ha sido diseñado por el fabricante. Sensaciones (no calza bien), cortes (calzado expuesto a elementos filosos), es decir, no es otra cosa que el ejercicio de sus facultades para informar de la exoneración de responsabilidad si causalmente ha tenido participación en los hechos descritos, o bien como señala el artículo 21 inciso primero "siempre que éste no se hubiere deteriorado por el hecho imputable al consumidor."

Se sostiene por el denunciado que no se ha limitado su derecho a la garantía legal; ni impuesto un orden preestablecido para ejercerlo, ni condicionamientos para su ejercicio, en cuanto a restringir su ejercicio a sólo uno de ellos, ni se ha condicionado al envío al Servicio Técnico, ni

Montejunco 95

se ha sometido al árbitro del consumidor, ya que de los hechos que da cuenta el ministro de fe y su acta, que constan en el proceso, el texto inspeccionado da cuenta de: "Políticas de Cambio y Devoluciones" fundamento para denunciar infringir la garantía legal, yerra el denunciante, pues sólo da cuenta de algunas exigencias de la "Garantía de Satisfacción Voluntaria". Esta garantía voluntaria no controvierte la garantía legal. El texto "Políticas de Cambio y Devoluciones", en su parte final señala: Si el producto comprado en STYLO, no cumple la satisfacción del cliente o presenta inconvenientes en su talla, color y otra razón, que amerite su cambio, éste podrá hacer uso de la Garantía de Satisfacción Voluntaria, cumpliendo con los siguientes requisitos:"...". Conforme a la parte denunciada el fallo pronunciado por la Iltma. Corte de Apelaciones de Concepción 254-2008.

Su representada al ofrecer la Garantía de Satisfacción Voluntaria, establece condiciones de uso y de aplicación sin que infrinja la Ley 19.496. Agrega que subsistiendo ambas garantías, agotado el ejercicio de la garantía del proveedor, el consumidor queda amparado por la "garantía legal". En términos generales se deberá desechar la denuncia, por cuanto, no fluye de cómo se pudo haber infringido por su representado aquella norma SERNAC, no da cuenta como pudo verificarse la acción típica, antijurídica y culpable.

Solicita no dar lugar a la denuncia infraccional, deducida por SERNAC, en contra de su representado, por no darse las situaciones de hecho de los artículos 3 inciso 1º letra b), 20 y 21 de la Ley 19.496 ni explicar cómo se verifica la conducta típica, antijurídica y culpable del artículo 23 de la Ley 19.496., y sólo para el evento en que se aplique una sanción, solicita el mínimo, con costas.

3.-PRUEBA DE LA PARTE DENUNCIANTE, SERVICIO NACIONAL DE CONSUMIDOR:

a) .-DOCUMENTAL: Ratificó los documentos acompañados en la presentación de fs.1 a 35, estos son:

- Resolución Toma de Razón N°405/54/2016, de fecha 21 de enero de 2016, la cual nombra a doña Paulina Cid Muñoz, en carácter directivo, para desempeñar la función de abogada y

Directora Subrogante de la Región del Bio-Bio del Servicio Nacional del Consumidor, fs.1 y sgtes.

-Resolución exenta N°262, de fecha 10 de marzo de 2016, la cual delega en los funcionarios que ejerzan el cargo de abogado/a regional del Servicio Nacional del Consumidor, la facultad de firmar, por Orden del Director Nacional, las denuncias que se interpongan en méritos de las actas de Ministro de fe del Servicio Nacional del Consumidor, ante Tribunales competentes y toda otra presentación o gestión judicial en representación del Servicio, a fs.3.

-Acta de ministro de fe, suscrita por don Juan Pablo Pinto Gédrez, de fecha 27 abril 2007, a fs. 6 y sgtes.

-Copia Simple de constancia de visita de fecha 27 de abril de 2016, suscrita por don Juan Pablo Pinto Gédrez, a fs.11 y sgtes.

-Set fotográfico que da cuenta los hechos denunciados, a fs. 12 y sgtes.

-Copia Simple de Resolución Exenta N°197, de fecha 18 de diciembre de 2013, la cual delega las facultades que indica en los Directores Regionales del Servicio Nacional del Consumidor, a fs. 29 y sgtes.

- Resolución Toma de Razón N°405/148/2016, de fecha 18 de marzo de 2016, la cual nombra a don Juan Pablo Pinto Geldres, en calidad de Titular, directivo, en cargo de Director Regional, Grado 8EUS, por periodo de 3 años, la Región del Bio-Bio, a contar del 1 de marzo de 216, hasta 1 marzo 2019, a fs.34 y sgtes.

b) **TESTIMONIAL**: Consta la declaración del testigo Juan Pablo Pinto Gédrez a fs. 70 vta.

4-PRUEBA DE LA PARTE DENUNCIADA, JUAN CARLOS BECERRA CÓRDOVA, "STYLO".

a) **DOCUMENTAL**: Ratificó los siguientes documentos, bajo el apercibimiento legal correspondiente:

-Copia de Política de Cambios y Devoluciones, a la fecha de fiscalización por el órgano competente, rolante a fs.64.

- Copia de fallo pronunciado por la Iltma Corte de Apelaciones de Concepción, en causa caratulada "Sáez Gonzalez Ruth con Distribuidora de Industria Nacional S.A., rol de ingreso corte N°254-2008" rolante a fs.65 y sgtes.

Montenegro 96

b) TESTIMONIAL. Consta la declaración de los testigos Nora del Carmen Seguel Panes y Débora Patricia Risso Gajardo, fs 73 y 74 vta, respectivamente.

5.-Que la denuncia realizada por SERNAC consiste principalmente en haberse vulnerado ciertas disposiciones de la Ley 19.496, al proporcionar el proveedor información en los carteles y avisos referidos a la garantía legal a los consumidores; señala que el consumidor está desprotegido, por limitarse el ejercicio de la garantía legal en avisos y carteles, a defectos de fábrica, quedando excluidas otras causales de garantía legal como las que indica el denunciante, y que se encuentran en el artículo 20 de la Ley 19.496. Sin embargo para este tribunal, no es posible determinar una clara intención de excluir de la garantía las demás causales legales, sino, más bien sólo reglamentar en dichos avisos la garantía en relación a deficiencias de fabricación de los productos.

-Que el denunciante sostiene que el proveedor limita el ejercicio de la garantía legal a determinadas circunstancias para hacerla efectiva, no contempladas en la ley; en esta parte la denuncia debe ser desestimada pues no obstante, entender esta sentenciadora que el acta del ministro de fe forma parte de la denuncia, falta una enunciación precisa y clara de la causal denunciada, lo que afecta el derecho a defensa de las partes.-

-Que en cuanto a existir incumplimiento de la garantía legal, al exigirse para su ejercicio que los productos estén sin uso; debe ser rechazada esta aseveración, ya que sólo se efectúa en relación a los productos sujetos a la garantía convencional, según establece a fs.18.

-Que en cuanto a condicionar el ejercicio de la garantía legal a una previa evaluación del producto, se debe señalar que el inciso primero del artículo 21 de la Ley 19.496, dispone: "... Deberá hacerse efectivo ante el vendedor dentro de los tres meses siguientes a la fecha que se haya recibido el producto, siempre que no se hubiere deteriorado por un hecho imputable al consumidor". Así las cosas, por un orden natural, la única manera de cumplir dicha disposición es efectivamente enviando el producto al servicio técnico, para determinar la causa de deterioro. Pues si el proveedor admitiera previamente el cambio o devolución, y después se

revisara el producto, podría darse la situación que el producto haya sido deteriorado por el consumidor. En consecuencia, no se aprecia infracción al artículo 21 de la Ley 19.496, en relación a los carteles que señalan la evaluación previa del producto.-

6.-Respecto de las infracciones detectadas por el ministro de fe por la información proporcionada por el jefe de tienda y/o vendedor, el SERNAC denuncia que se restringe el ejercicio de la garantía legal, al establecer el proveedor como único instrumento para su ejercicio la presentación de las boletas.

Que de la declaración de los testigos de autos, se puede establecer que para ejercer el consumidor la garantía legal, bastaba con la presentación de los instrumentos tales como boleta, factura, y voucher, inclusive, fs., 73 y 74 vta, por lo que procede rechazar en esta parte la denuncia.- En la historia de la ley 19.496, el ejecutivo formuló una indicación a fin de precisar que la documentación exigida como requisito para el ejercicio de las correspondientes acciones, es la documentación legal, lo que equivale a los documentos que la ley exige para el respaldo de toda venta, vale decir, la factura o boleta.

Que en cuanto a limitar el ejercicio de la garantía legal, a días y horas específicos, debe ser rechazada esta denuncia, pues conforme a la declaración de los testigos de la parte denunciada a fs.73, 73 vta., 74, 74 vta.75, 75 vta, 76, 76vta. y fs. 77 de autos, señalan que no existe horario para el ejercicio de la triple opción señalada en la ley.

-Que Respecto a la denuncia en cuanto se limita el ejercicio de la garantía legal, sólo ante el fabricante y/o importador. Las declaraciones de los testigos, de fs. 74 y 76 vta., señalan expresamente que ellos mismos, en sus locales, realizan el cambio, por tanto, procede rechazar la denuncia en esta parte. Es más, tanto la denuncia como las declaraciones de testigos, suponen que la garantía legal se efectúa ante el querellado.

-El denunciante sostiene que se condiciona el ejercicio de la garantía legal al envío del producto al Servicio Técnico, conforme a la información proporcionada por el vendedor, en esta parte de la denuncia se estará a lo señalado en el considerando anterior.-

Monja rite 97

-En cuanto a restringir el ejercicio de la garantía legal, al establecer un orden de prelación, al momento de optar por la reparación, cambio o devolución de las cantidades pagadas; no se ha precisado en qué forma se altera el orden de prelación de la triple opción con la sola información entregada por el vendedor.

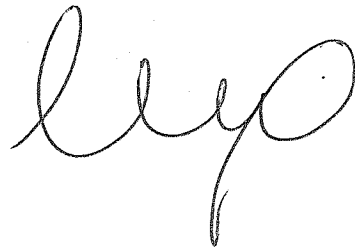
-Que en cuanto a limitar el proveedor el ejercicio de la garantía legal según la naturaleza y características del producto; respecto a este aspecto el ministro fe no consigna en el acta ninguna referencia al respecto. De esta manera se rechazará igualmente en esta parte la denuncia.

7. Que por las consideraciones antes referidas, y atendiendo al mérito de los antecedentes que obran en autos, analizados conforme a las reglas de la sana crítica, el Tribunal carece de antecedentes suficientes que le permitan dar por establecida infracción a alguna de las normas contenidas en la Ley 19.496, y procede en consecuencia, absolver a la denunciada.

Y, teniendo presente lo dispuesto en los artículos. 1º, 7, 10, 11, 12, y 13 de la Ley 18.287, en los artículos. 13 y 14 y demás pertinentes de la Ley 15.231, en vigencia y lo dispuesto en los artículos. 1, 2, 3, 12, 20, 23, 24, 50 y demás pertinentes de la Ley 19.496, de Protección al Consumidor, se declara:

Que, se rechaza, sin costas, la denuncia infraccional deducida en lo principal de la presentación de fs.36 y se absuelve a **Juan Carlos Becerra Córdova**, nombre de fantasía **STYLO**, representada legalmente para estos efectos por doña Débora Risso Gajardo.-

Anótese, notifíquese y archívese en su oportunidad.



Dictada por la Sra. Secretaria Titular del Segundo Juzgado de Policía Local, doña Alejandra Pérez Ulloa, subrogando legalmente, autoriza la Sra. Secretaria Subrogante, doña Blanca Henríquez Martínez.

