

IQUIQUE, uno de junio de dos mil dieciocho.

VISTO:

Atendido el mérito de los antecedentes y lo dispuesto en los artículos 32 y siguientes de la Ley N° 18.287, **SE CONFIRMA** la sentencia definitiva de trece de octubre de dos mil diecisiete, escrita de fojas 112 a 121 de estos autos.

Se previene que el Ministro sr. Güiza estuvo por rebajar la multa impuesta a 15 UTM, en consideración a la entidad de los hechos denunciados y a que solamente se tuvo por acreditada la infracción a uno de los derechos del consumidor previsto en el artículo 3 de la ley 19.496, de los dos que fueron materia de la denuncia de fojas 1.

Regístrese y devuélvase.

Rol I. Corte N° 14-2018 Policía Local.-

Pedro Nemesio Guiza Gutierrez
Ministro(P)
Fecha: 01/06/2018 13:36:52

Marilyn Magnolia Fredes Araya
Ministro
Fecha: 01/06/2018 13:36:53

JORGE ERNESTO ARAYA LEYTON
Fiscal
Fecha: 01/06/2018 13:36:54



Pronunciado por la Primera Sala de la C.A. de Iquique integrada por Ministro Presidente Pedro Nemesio Guiza G., Ministra Marilyn Magnolia Fredes A. y Fiscal Judicial Jorge Ernesto Araya L. Iquique, uno de junio de dos mil dieciocho.

En Iquique, a uno de junio de dos mil dieciocho, notifiqué en Secretaría por el Estado Diario la resolución precedente.



Este documento tiene firma electrónica y su original puede ser validado en <http://verificadoc.pjud.cl> o en la tramitación de la causa.
A contar del 13 de mayo de 2018, la hora visualizada corresponde al horario de invierno establecido en Chile Continental. Para la Región de Magallanes y la Antártica Chilena sumar una hora, mientras que para Chile Insular Occidental, Isla de Pascua e Isla Salas y Gómez restar dos horas. Para más información consulte <http://www.horaoficial.cl>.

Iquique

Causa Rol N°5644-E

En el expediente...
caratula: Sernac con
Tiendas La Polar
de estr...
Fuente:

Iquique, a trece de octubre del año dos mil diecisiete.

VISTOS:

A fojas 01 y siguientes, rola denuncia infraccional por infracción a la Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores deducida por don **MARLENE VIVONNE PERALTA AGUILERA**, abogada, en representación de **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, SERNAC**, con arreglo a lo prescrito en el artículo 58 letra g), 59 bis y demás normas pertinentes de la Ley 19.496, en contra del proveedor **TIENDA LA POLAR**, cuya razón social es **COMERCIAL SIGLO XXI S.A.**, Rut: 96.874.030-K, representado para efectos del artículo 50 letra C inciso final y 50 letra 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 **CARLOS HERNAN CALDERON CAMPOS**, cédula de identidad N°15.925.509-3, gerente de ventas, o quien subrogue o represente, todos domiciliados para estos efectos en calle Héroes de la Concepción N°2555 locales 105-205 de Iquique. De acuerdo a los siguientes antecedentes de hecho y derecho: la denunciante expone que en el ejercicio de las facultades y la obligación que le impone el artículo 58 inciso primero de la Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, ha constatado con arreglo a lo previsto en el artículo 59 bis de la Ley 19.496, el día 23 de diciembre de 2016, por Ministro de Fe don JOSE LUIS AGUILERA PACHECO, en las dependencias de la denunciada infraccional, ubicada en calle Tarapacá N°465-495 de Iquique, hechos relativos al cumplimiento de las normas de sobre información en relación a los derechos que emanan del ejercicio de la garantía legal de los bienes que ofrece y comercializa la denunciada y que dirige al público, en el caso el Ministro de Fe pudo certificar en las dependencias de denunciada, en relación a los productos **SANDALIA ZIBEL; MOTOROLA MOTO G4 PLUS Y LG LED 55"**, los siguientes hechos: **1. Información publicada en carteles, anuncios u otros de similares características en el local comercial de la denunciada, constató: a) Condiciona el ejercicio de la garantía legal al envío del producto al Servicio Técnico; b) Existe información distinta en, al menos, tres carteles, anuncios u otros de similares características en el local comercial; c) La información proporcionada en relación a la garantía legal y a la garantía de satisfacción puede resultar confusa para el consumidor; 2. Información proporcionada por el vendedor y/o el Jefe de Local, constató lo siguiente: a) Producto SANDALIA ZIBEL: - Restringe el ejercicio de la garantía legal a la devolución del dinero y al cambio del producto; b) MOTOROLA MOTO G4 PLUS: - No se informa sobre el derecho de garantía legal; c) LG LED 55": - Restringe el ejercicio de la garantía legal al cambio del producto y a su**

SERNAC REGIÓN TARAPACÁ
OFICINA DE PARTES
Fecha: 08 / 03 / 2018
Folio: 35 Línea: 125

reparación. No informa sobre derecho legal de devolución del dinero; - **Condiciona el ejercicio de la garantía legal al envío del producto al Servicio Técnico;** - **Restringe el ejercicio de la garantía legal a la sola presentación de la boleta.** En consecuencia los hechos constatados por el Ministro de Fe, reflejan un claro incumplimiento por el proveedor de los deberes que le impone los artículos 3 inciso 1 letra a) y b), 4, 20, 21, 23 inciso 1, 28 letra e), todos de la Ley N°19.496; agrega que a juicio del SERNAC las normas sobre Protección de los Derechos del Consumidor son de responsabilidad objetiva, por lo que no requieren dolo ni culpa en la conducta del infractor, solo basta el hecho constitutivo de ella para que se configure la infracción; advierte la denunciante que la sanción a las normas infringidas se encuentran establecidas en el artículo 24 inciso 1 y 29 de la Ley de Protección de los Derechos del Consumidor.

A fojas 13, rola copia simple de Resolución Toma de Razón 405/147/2016.

A fojas 15, rola copia simple de Resolución Exenta N°016.

A fojas 17, rola copia simple de Resolución Exenta 0262.

A fojas 23, rola copia simple de resolución N°0111.

A fojas 26 y siguientes, rolan tres Actas suscritas por Ministro de Fe, don José Luis Aguilera Pacheco, de fecha 23 de diciembre del 2016.

A fojas 48 y siguientes, rolan tres Anexos Fotográficos suscrita por Ministro de Fe, de fecha 23 de diciembre 2016.

A fojas 73 y siguientes, rolan dos copias simples de Constancia de Visita de Ministro de Fe Sernac, de fecha 23 de diciembre del 2016.

A fojas 77, rola escrito de declaración indagatoria de la parte denunciante.

A fojas 77, comparece **LUIS CARLOS OCAMPO MIRANDA**, cédula de identidad N°12.671.435-1, **gerente de tienda**, domiciliado en Héroes de la Concepción N°2555 de Iquique, quien exhortado a decir verdad expone que en su calidad de gerente de Tiendas La Polar, Iquique, **No Ratifica denuncia, ya que la tienda siempre cumple con las disposiciones de la Ley del Consumidor;** indica que el los hechos objetos de la denuncia fueron conocidos mediante mediación colectiva ID R 2016M7440968, ante el **Servicio Nacional del Consumidor.**

A fojas 81, rola Audiencia de Comparendo de Estilo con la asistencia de la parte denunciante SERNAC, representada por su apoderada, abogado, doña Marlene Peralta Aguilera y de la parte denunciada LA POLAR, representada por su apoderada, abogado, doña Natalie Vásquez Soto. La parte denunciante ratifica denuncia de fojas uno, la parte denunciada contesta por escrito denuncia de autos solicitando que se tenga como parte integrante del presente comparendo. **PRUEBA:** Se recibe la causa a prueba y se fija como punto sustancial, pertinente y controvertido *"Efectividad del hecho*

denunciado". **PRUEBA DOCUMENTAL:** La parte denunciante ratifica los documentos acompañados anteriormente en autos; la parte denunciada viene en acompañar: 1. Copia simple de Ordinario N°019414, de fecha 07 de noviembre del 2016, emitido por Andrés Herrera Troncoso Jefe de División Jurídica de Sernac; 2. Copia simple protocolización de términos y condiciones para compras efectuadas en empresa La Polar S.A. **PRUEBA TESTIMONIAL:** La parte denunciante presenta como testigo a don **JOSE LUIS AGUILERA PACHECO**, cédula de identidad N°14.068.112-1, ingeniero industrial, domiciliado en Baquedano N°1093 de Iquique, quien exhortado a decir verdad expone el día 23 de diciembre del 2016, se constituyó en las dependencias de tiendas La Polar, ubicadas en Héroes de la Concepción N°2555 locales 105-205 de Iquique, para constatar en su calidad e Ministro de Fe de Sernac la información disponible al público en relación a la garantía legal, al respecto constato la existencia de carteles que hacen referencia a la garantía legal, y antes constató la información respecto unas sandalias Zibel en cuanto a las opciones disponibles a los consumidores se le indico para el cambio del producto y devolución de dinero, no se le informo la opción de reparación; respecto del teléfono Motorola la vendedora le informó respecto de la garantía de la marca y la existencia de la garantía extendida, al consultar por más garantías le señalaron que no habían; en cuanto al televisor LG se le informo la existencia de la garantía legal, de la marca y de la garantía extendida, pero respecto la garantía legal no se le informo respecto de la devolución del dinero; en cuanto al Servicio Técnico si el producto tiene problemas este debe ser presentado en la tienda y se le realizara un a revisión y si el problema es muy complejo es enviado al Servicio Técnico para su evaluación dependiendo de ello se podría ejercer la garantía legal. **Repreguntado** señala que los documentos que se le exhiben: 1. Acta suscrita de Ministro de Fe, de fojas 26 a 32, 2. Acta suscrita de Ministro de Fe, de fojas 33 a 39, 3. Acta suscrita de Ministro de Fe, de fojas 40 a 47, 4. Anexo Fotográfico, de fojas 48 a 56, 5. Anexo Fotográfico, de fojas 57 a 63, 6. Anexo Fotográfico, de fojas 64 a 72. 7. Constancias de visita de Ministro de Fe de fojas 73 a 75, las reconoce pues él los generó. **Contrainterrogado** señala que respecto de la copia simple de protocolización de términos y condiciones para compras efectuadas en tiendas La Polar S.A. no lo había visto antes de la audiencia y respecto del documento denominado copia simple de Ordinario N°019414 sabia de la existencia de la mediación pero el documento no lo había visto. La parte denunciada presenta como testigo a don **CRISTIAN ALVARADO SALINAS**, cédula de identidad N°11.840.868-3, contador, domiciliado en Héroes de la Concepción N°2555, quien juramentado a decir verdad expone que de acuerdo a la información que posee la tienda fue fiscalizada por SERNAC el día 23 de diciembre del 2016 en el cual encontraron tres productos que no cumplían la garantía

legal, lo que la empresa no está de acuerdo ya que cumple con la normativa pues existen procedimientos entregados a todos los colaboradores que indica las tres alternativas para su uso que son cambio, reparación y devolución. **Repreguntado** señala el procedimiento para hacer efectiva la garantía legal es llevar el producto adjuntando la boleta, voucher, ticket de cambio, guía de despacho o factura, se revisa el producto, si esta en óptimas condiciones se procede al cambio, devolución o anulación de la compra; si el producto viene con fallas se indica que debe ser revisado por el servicio técnico y estos deben emitir un informe y a su vez se le indica que puede hacerlo directamente o por medio de la tienda, una vez revisado sin el producto se encuentra defectuoso el informe indicara si por falla de fábrica o por manipulación, si el informe señala falla de fábrica se procede al cambio de forma inmediata o anulación, si el informe indica falla por manipulación se le indica que no procede ni cambio ni anulación de la compra, para determinar las condiciones que se encuentra el producto este es revisado por los asistentes de postventas y el procedimiento indicado anteriormente es el mismo que señala el documento copia simple protocolización de términos y condiciones para compras efectuadas en empresa La Polar S.A. **Contrainterrogado** señala que trabaja en la tienda La Polar de Iquique en el cargo de Jefe de Operaciones y tiene a su cargo seis departamentos, siendo uno de ellos el departamento Post Ventas. **DILIGENCIAS:** No son solicitadas.

A fojas 98, rola escrito de contestación de denuncia infraccional de autos.

A fojas 108, la parte objeta documentos acompañados por la parte denunciada en Audiencia de Comparendo de Estilo.

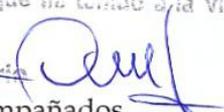
A fojas 110, la parte denuncia evacua traslado conferido.

A fojas 111, el Tribunal provee que conforme a lo dispuesto en el artículo 17 de la Ley 18.287, causa en estado de fallo.

CONSIDERANDO:

I.- EN CUANTO A OBJECION DE DOCUMENTOS:

PRIMERO: Que, la parte denunciante infraccional objetó los documentos acompañados por la parte denunciada, por las siguientes consideraciones: 1. Copia simple de Ordinario N°019414, de fecha 07 de noviembre del 2016, emitido por Andrés Herrera Troncoso Jefe de División Jurídica de Sernac, por no constar su autenticidad ni integridad, y por no encontrarse ratificado en juicio por quien lo emite don Andrés Herrera Troncoso; 2. Copia simple protocolización de términos y condiciones para compras efectuadas en empresa La Polar S.A., otorgado ante Notaria de Santiago de doña Valeria Ronchera Flores con fecha 02 de septiembre del año 2016; por no constar su autenticidad ni integridad como lo ordena el artículo 346 N°3 del Código de

07 MAR. 2016
CERTIFICO que la presente es copia
fidel del original que he tenido a la vista
Secretaría 

Procedimiento Civil, por tratarse de una simple fotostática de un documento otorgado ante Notario Público.

SEGUNDO: La parte denunciada evacuó el traslado conferido respecto de la tachadura interpuesta señalando que respecto el documento N°1 que este emana de un tercero ajeno al juicio y que no ha sido reconocido en autos, cuestión errada puesto la persona que lo emitió es don Andrés Herrera Troncoso, Jefe de la División Jurídica del Servicio Nacional del Consumidor, ello aunado al principio de unidad de la actuación de los organismos públicos en donde las instituciones del Estado no pueden desconocer las actuaciones realizadas por sus funcionarios públicos en la esfera de sus atribuciones; en cuanto al documento N°2 la contraria nada dice ni ataca el contenido del mismo del instrumento, ya sea en cuanto a los hechos de la causa o como estos configuran una infracción a la Ley 19.496.

TERCERO: Que, las objeciones a los documentos referidos *se rechazan*, toda vez, que atendido a que no se fundan en una causa legal específica sino que constituyen, más bien, una observación respecto del valor probatorio de los documentos, No ha lugar, sin perjuicio ténganse presente todas las observaciones formuladas para los efectos de ponderar el valor probatorio de los documentos indicados, de acuerdo con las normas de la sana crítica.

II.- EN CUANTO A LO INFRACCIONAL:

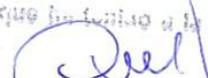
CUARTO: Que, a esta Magistratura le ha correspondido conocer de la denuncia infraccional deducida por don JOSE LUIS AGUILERA PACHECO, en representación de **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, SERNAC**, con arreglo a lo prescrito en el artículo 58 letra g), 59 bis y demás normas pertinentes de la Ley 19.496, en contra del proveedor **TIENDA LA POLAR**, cuya razón social es **COMERCIAL SIGLO XXI S.A.**, Rut: 96.874.030-K, representado don **LUIS CARLOS OCAMPO MIRANDA**, cédula de identidad N°12.671.435-1, ambos domiciliados para estos efectos en calle Héroes de la Concepción N°2555 locales 105-205 de Iquique.

QUINTO: Que, la denunciante expone que en el ejercicio de las facultades y la obligación que le impone el artículo 58 inciso primero de la Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, ha constatado con arreglo a lo previsto en el artículo 59 bis de la Ley 19.496, el día 23 de diciembre de 2016, por Ministro de Fe don JOSE LUIS AGUILERA PACHECO, en las dependencias de la denunciada infraccional, ubicada en calle Tarapacá N°465-495 de Iquique, hechos relativos al cumplimiento de las normas de sobre información en relación a los derechos que emanan del ejercicio de la garantía legal de los bienes que ofrece y comercializa la denunciada y que dirige al público, en el caso el Ministro de Fe pudo certificar en las dependencias de denunciada,

en relación a los productos SANDALIA ZIBEL; MOTOROLA MOTO G4 PLUS Y LG LED 55", los siguientes hechos: 1. Información publicada en carteles, anuncios u otros de similares características en el local comercial de la denunciada, constató: a) Condiciona el ejercicio de la garantía legal al envío del producto al Servicio Técnico; b) Existe información distinta en, al menos, tres carteles, anuncios u otros de similares características en el local comercial; c) La información proporcionada en relación a la garantía legal y a la garantía de satisfacción puede resultar confusa para el consumidor; 2. Información proporcionada por el vendedor y/o el Jefe de Local, constató lo siguiente: a) Producto SANDALIA ZIBEL: - Restringe el ejercicio de la garantía legal a la devolución del dinero y al cambio del producto; b) MOTOROLA MOTO G4 PLUS: - No se informa sobre el derecho de garantía legal; c) LG LED 55": - Restringe el ejercicio de la garantía legal al cambio del producto y a su reparación. No informa sobre derecho legal de devolución del dinero; - Condiciona el ejercicio de la garantía legal al envío del producto al Servicio Técnico; - Restringe el ejercicio de la garantía legal a la sola presentación de la boleta. Señala que la garantía legal otorga al consumidor el derecho a solicitar la opción de reparación gratuita del bien, o, previa restitución, su reposición o la devolución de la cantidad pagada, este derecho a 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 de este derecho, ni imponer a los consumidores un orden prestablecido para ejercerlo, ni menos aún establecer condicionamientos para su ejercicio, dado que el legislador elevó tal derecho a irrenunciable; las fórmulas comerciales que utilizan los proveedores ya sea a través de la información que proporcionan los vendedores o a través de carteles y/o avisos que supediten el ejercicio de la garantía legal a la evolución del servicio técnico, o a 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 entiende como fórmulas carentes de valor legal y que persiguen que el consumidor en forma anticipada renuncie a los derechos que le corresponden; por otra parte el proveedor limita el ejercicio de la garantía legal a la sola presentación de la boleta de venta, lo que constituye una exigencia que carece de sustento legal, toda vez que el inciso final del artículo 21 de la LPC señala que el consumidor para ejercer estas acciones deberá acreditar con la documentación respectiva; además los folletos y/o carteles en que la denunciada informa al público consumidor los derechos que le asisten respecto de la garantía legal vulneran el derecho de información veraz y oportuna respecto de las características relevantes de sus derechos asociados al bien o servicio en venta y además inducen a

error y/o confusión en relación a cómo opera la garantía legal. En consecuencia los hechos constatados por el Ministro de Fe, reflejan un claro incumplimiento por el proveedor de los deberes que le impone los artículos 3 inciso 1 letra a) y b), 4, 20, 21, 23 inciso 1, 28 letra e), todos de la Ley N°19.496; agrega que a juicio del SERNAC las normas sobre Protección de los Derechos del Consumidor son de responsabilidad objetiva, por lo que no requieren dolo ni culpa en la conducta del infractor, solo basta el hecho constitutivo de ella para que se configure la infracción; advierte la denunciante que la sanción a las normas infringidas se encuentran establecidas en el artículo 24 inciso 1 y 29 de la Ley de Protección de los Derechos del Consumidor.

SEXTO: Que, la parte denunciada contesto por escrito en Audiencia de Comparendo de Estilo solicitando que la denuncia infraccional sea rechazada en todas sus partes, con expresa condenación en costas, señala que opone las siguientes alegaciones: 1. Defensa negativa, controvierte la totalidad de los hechos en los cuales se funda la presente denuncia; 2. Falta de concurrencia de los presupuestos contemplados en la Ley para efectos de imputarle responsabilidad a empresa La Polar S.A. en el hecho denunciado, pues se capacita e instruye constantemente a los vendedores a revisar y probar cada uno de los productos que se disponen a vender, en presencia del cliente, de modo que ningún producto sale de la tienda sin ser revisado por el vendedor y el cliente, asimismo se le explica detalladamente el procedimiento establecido para el ejercicio de la garantía legal en el caso de eventuales fallas o deficiencias, el ejercicio de la triple garantía legal se encuentra regulada a través de proceso de mediación ID N°R2016M740968, de fecha 07 de noviembre del 2016, análisis de los hechos imputados: A) Indica que el vendedor fiscalizado informó detalladamente el protocolo a seguir en el evento de existir una falla, considerando la época estival en que se fiscalizo; en lo referente a los carteles de información de la garantía legal, relativos al cambio del producto, dicha información se entrega a los consumidores para facilitar en épocas estivales el conocimiento respecto al ejercicio de sus derechos, y dichos carteles ya no se encuentran en dependencias de la tienda, no obstante si un consumidor se acerca a un vendedor para ejercer su derecho de garantía legal se le explicará minuciosamente el procedimiento a seguir; B) Señala que en cuanto a la sandalia Zibel la empresa La Polar otorga al consumidor la facultad de reparar el producto, no obstante atendido la calidad del producto y manufactura, en el 100% de los casos los consumidores optan por escoger el cambio o la devolución del dinero; señala que respecto los productos MOTOROLA MOTO G4 PLUS y LG LED 55" no es efectiva la afirmación que del SERNAC pues el vocablo boleta utilizado por el vendedor debe ser entendido e interpretado en un sentido amplio, es decir, como cualquier medio que acredite la existencia de un acto de consumo. 07 MAR. 2018



SEPTIMO: Que, la parte denunciante acompañó en autos los siguientes medios de prueba: **i)** Acta suscrita por Ministro de Fe, don José Luis Aguilera Pacheco, de fecha 23 de diciembre del 2016, en relación al producto consultado SANDALIA ZIBEL; **ii)** Acta suscrita por Ministro de Fe, don José Luis Aguilera Pacheco, de fecha 23 de diciembre del 2016, en relación al producto consultado MOTOROLA MOTO G4 PLUS; **iii)** Acta suscrita por Ministro de Fe, don José Luis Aguilera Pacheco, de fecha 23 de diciembre del 2016, en relación al producto consultado LG LED 55"; **iv)** Anexo Fotografiado suscrito por Ministro de Fe, de fecha 23 de diciembre del 2016 en relación al producto consultado SANDALIA ZIBEL; **v)** Anexo Fotografiado suscrito por Ministro de Fe, de fecha 23 de diciembre del 2016, en relación al producto consultado MOTOROLA MOTO G4 PLUS; **vi)** Anexo Fotografiado suscrito por Ministro de Fe, de fecha 23 de diciembre del 2016, en relación al producto consultado LG LED 55"; **vii)** Tres Constancias de Visita de Ministro de Fe Sernac, de fecha 23 de diciembre del 2016; **ix)** La declaración del testigo don José Luis Aguilera Pacheco.

OCTAVO: Que, la parte denunciada presento los siguientes antecedentes al proceso: **1.** Copia simple de Ordinario N°019414, de fecha 07 de noviembre del 2016, emitido por Andrés Herrera Troncoso Jefe de División Jurídica de Sernac, en el cual dirigido a don Andrés Eyzaguirre Astaburuaga, gerente general de La Polar S.A., en el cual comunica el termino de las gestiones de la mediación colectiva en razón de la implementación de propuesta de ajustes de los términos y condiciones de la página web www.lapolar.cl y no respecto de ventas realizadas directamente en la tienda, además en su parte final indica "SERNAC se hace reserva de las futuras acciones que pudiesen emanar del incumplimiento total o parcial de la respectiva propuesta de ajuste de Términos y Condiciones"; **2.** Copia simple de documento protocolizado ante Notario Público, con fecha dos de septiembre del 2016, denominado Términos y condiciones para compras efectuadas en empresa La Polar, el cual consiste en una declaración unilateral de la empresa en la cual se expone en su parte "Cambio, Devolución y/o Reparación" las garantías y derechos que otorga la ley a los productos comprados a través de cualquier plataforma de la empresa; **iii.** La declaración del testigo don Cristian Alvarado Salinas, jefe de operaciones de la tienda, quien declaró que tiene a su cargo el departamento de post venta, y detalló el procedimiento que es efectuado por la empresa La Polar para hacer efectiva la garantía legal de un producto adquirido por el cliente.

NOVENO: Que, se debe tener presente lo establecido en el artículo 59 bis de la Ley 19.496, en sus incisos 3 y 4: "*Los funcionarios del Servicio Nacional del Consumidor que tengan carácter de ministro de fe, sólo podrán certificar los hechos relativos al cumplimiento de la*

normativa contenida en esta ley que consignen en el desempeño de sus funciones, siempre que consten en el acta que confeccionen en la inspección respectiva.

Los hechos establecidos por dicho ministro de fe constituirán presunción legal, en cualquiera de los procedimientos contemplados en el Título IV de esta ley."

DECIMO: En cuanto al primer hecho certificado por el Ministro de fe en relación a la información publicada en los carteles y anuncios en la tienda denunciada, y analizadas las actas del Ministro de Fe en especial las imágenes de fojas 27, 28 y 30, no objetadas por la contraria, es posible apreciar que el proveedor comunicó efectivamente a los consumidores mediante cartel: i) Que para ejercer la garantía legal el producto debe ser enviado al servicio técnico de la marca para certificar si la falla es de fabricación y no a una mala manipulación, lo que constituye a juicio de este Tribunal un requisito adicional para el derecho de opción que establecen los artículo 20 y 21 de la Ley la Ley 19.496; ii) Que, anuncia que "los cambios se realizan con boleta y ticket", información que puede resultar confusa para los consumidores, ya que existen otros documentos probar el acto de consumo que permiten ejercer el derecho de opción establecido en la Ley sobre Protección de los Derechos del Consumidor.

DECIMO PRIMERO: Que, si bien respecto a los hechos certificados en relación a la información proporcionada por el vendedor y/o el Jefe de Local en la visita realizada el día 23 de diciembre del 2016 a La Polar SA., la parte denunciada presento una copia simple de documento protocolizado ante Notario Público, con fecha dos de septiembre del 2016, denominado Términos y condiciones para compras efectuadas en empresa La Polar, a juicio de este Tribunal este antecedente no tiene la fuerza necesaria para desvirtuar los presunción legal que protege certificación realizada por el Ministro de Fe, toda vez que no existe antecedente que informe que el procedimiento establecido en el documento denominado Términos y condiciones para compras efectuadas en empresa La Polar efectivamente ha sido entregado y puesto en conocimiento de los vendedores y/o el Jefe de Local y estos, a su vez, le comunican dicha información a los consumidores.

DECIMO SEGUNDO: Que, la letra b) del artículo 3 de la Ley 19.496 establece "Son derechos y deberes básicos del consumidor:

b) El derecho a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos, y el deber de informarse responsablemente de ellos;".

DECIMO TERCERO: Que, de acuerdo a los antecedentes allegados este proceso, en especial Actas suscritas por Ministro de Fe y Anexos Fotográficos, permiten presumir con la gravedad y presión suficientes que es efectiva la infracción denunciada en autos,

[Firma manuscrita]

toda vez que el día 23 de diciembre del 2016 el Ministro de Fe, don José Aguilera Pacheco, constató que la denunciada vulneró el Derecho a información veraz y oportuna que le corresponde a los consumidores respecto de los productos consultados, toda vez que en carteles e información que ofrecida por los vendedores limitan el ejercicio de la garantía legal, establecida en el artículo 20 y 21 de la Ley 19.496.

DECIMO CUARTO: Que, el Tribunal apreciará la prueba conforme a las reglas de la sana crítica que son ante todo, las del correcto entendimiento humano, donde interfieren las reglas de la lógica y las de la experiencia del juez, que conducen al descubrimiento de la verdad por la recta razón y el criterio racional puesto en juicio, por dichas consideraciones y teniendo presente, además lo dispuesto en los artículos 1 N°3; 3 letras B; 50 C y 50 D de la Ley N° 19.496, la Ley 15.231 sobre Organización y Atribuciones de los Juzgados de Policía Local y la Ley 18.287 de Procedimiento ante estos mismos Tribunales.

SE RESUELVE:

A) HA LUGAR a la denuncia interpuesta por doña MARLENE IVONNE PERALTA AGUILERA, en representación de SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, SERNAC, y se CONDENA a TIENDA LA POLAR, cuya razón social es COMERCIAL SIGLO XXI S.A., Rut: 96.874.030-K, representado por LUIS CARLOS OCAMPO MIRANDA, cédula de identidad N°12.671.435-1, gerente de tienda, al pago de una multa de 30 Unidades Tributarias Mensuales como responsable de la infracción a la Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos del Consumidor. La multa impuesta debe ser cancelada dentro del plazo de 5 días de notificada la presente sentencia, bajo apercibimiento de despachar orden de reclusión nocturna en contra del respectivo representante legal.

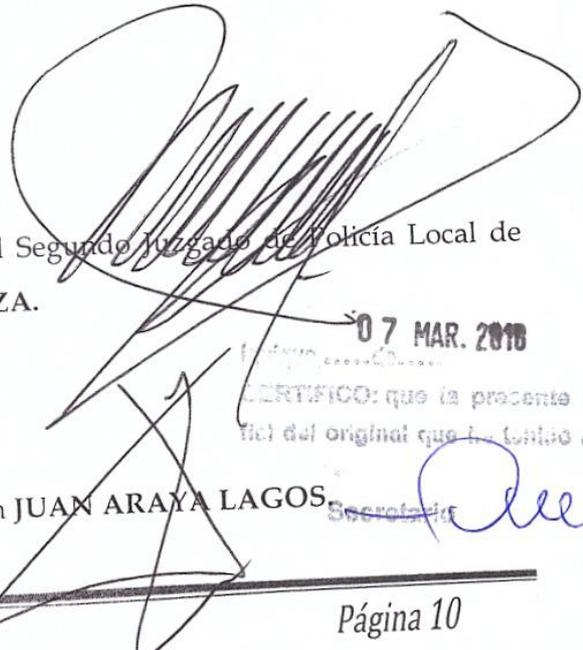
B) Una vez ejecutoriada la presente sentencia, remítase copia autorizada de esta al Servicio Nacional del Consumidor.

C) Notifíquese.

Sentencia dictada por la Juez Titular del Segundo Juzgado de Policía Local de Iquique, doña BLANCA GUERRERO ESPINOZA.

NOTIFICADO CON FECHA
08 de 03 de 2018
siendo las Hrs.

Receptor
Autoriza la Sr. Secretario Subrogante don



07 MAR. 2018

CERTIFICO: que la presente es copia fiel del original que he unido a la vis