

Concepción, veintisiete de noviembre de dos mil diecisiete

Vistos:

Que en lo principal del escrito de fojas 23 y siguientes, el SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR REGIÓN DEL BÍO BÍO representado por su abogado Paulina Cid Muñoz, ambos con domicilio en calle Colo Colo N° 166 comuna de Concepción, presenta denuncia infraccional en virtud de lo dispuesto en el artículo 58 de la Ley N° 19.496 en contra de FALABELLA RETAIL S.A., nombre de fantasía Falabella, sociedad del giro de su denominación, con domicilio en calle Barros Arana N° 802, comuna de Concepción, representada por Roberto Sepúlveda Núñez, abogado, con domicilio en Manuel Rodríguez Norte N° 730, comuna y ciudad de Santiago. Expresa que en ejercicio de su deber de velar por el cumplimiento de las disposiciones de la Ley N° 19.496, el Ministro de Fe de esa repartición Juan Pablo Pinto Géldrez concurrió con fecha 20 de diciembre de 2016 hasta las dependencias de la denunciada ubicadas en calle Barros Arana N° 802 de esta comuna, 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. Agrega que luego de la presentación ante la Jefe de Ventas Jacqueline Sanhueza se pudo certificar los siguientes hechos: a) la denunciada restringe el ejercicio de la garantía legal, estableciendo como único instrumento para su ejercicio la presentación de la boleta y b) condiciona el ejercicio de la garantía legal al envío del producto al Servicio Técnico. Sostiene que la denunciada con esta conducta infringe lo dispuesto en el artículo 3 inciso primero letras a) y b), 4, 19, 20, 21 y 23 de la ley N° 19.496. Señala que el derecho de garantía legal se consagra como un mecanismo que contempla la

ley para proteger a los consumidores frente a aquellos casos en que adquieran bienes que no son aptos ni idóneos para el uso al que están destinados, otorgando al consumidor un derecho a opción, no pudiendo el proveedor limitar el ejercicio de este derecho ni imponer a los consumidores un orden preestablecido para ejercerlo ni menos condicionarlo al envío del bien al servicio técnico, dado que el legislador elevó tal derecho a la categoría de irrenunciable. Solicita que se aplique el máximo de las multas que establece la ley por cada una de las infracciones cometidas y que se condene en costas a la denunciada.

Que a fojas 37 y siguientes rola minuta de contestación solicitando la denunciada el rechazo de la acción infraccional, con costas. Alega en primer término que el ejercicio de la función de Ministro de Fe no se ha ajustado al principio de probidad administrativa ni a las normas generales y especiales que lo regulan por cuanto el acta no fue confeccionada al momento de efectuar la fiscalización la que tampoco se notificó a Falabella Retail S.A. entregándose sólo una constancia de visita, vulnerando el principio básico de la publicidad de los actos de la administración contenido en el artículo 45 de la ley N° 19.880. Insiste que de conformidad a lo establecido en el artículo 59 bis de la ley N° 19.496 el acta debe ser confeccionada al momento de efectuar la inspección y no después como ocurrió en la especie, entre cuatro paredes. Añade que el acto de inspección, certificación de hechos y elaboración del acta respectiva es considerado de acuerdo a la ley como un acto único que debe desarrollarse ininterrumpidamente en una inspección pública. De aceptarse lo anterior el inciso 5° del artículo 59 bis se deja como letra muerta pues si se consignan hechos inexactos, que no corresponden con la realidad, queda en la imposibilidad de defenderse, pues del acta sólo pudo tener conocimiento junto a la denuncia, hechos que gozan de presunción

de veracidad. Estima que este acto debe ser declarado inválido por no respetar las normas de derecho público. Respecto del ejercicio del derecho de garantía legal, plantea que sólo mediante el examen de algunos productos por el servicio técnico puede acreditarse que el producto está con una falla y que ella no se debe a un hecho imputable al consumidor, no siendo bastante un examen a simple vista, exponiendo a modo de ejemplo las fallas en telefonía celular que sólo pueden ser apreciadas una vez abierto el equipo y revisado por personas con conocimientos específicos. Reprocha al Sernac que contra el espíritu de la ley realice campañas de difusión y ahora en sede jurisdiccional en querer imponer la lógica de que la obligación de garantizar un producto surge sólo a requerimiento del cliente y sin siquiera poder verificarse si se ha cumplido la ley, afirmando que no comete infracción a la ley N° 19.496 puesto que el envío previo de algunos productos al servicio técnico es necesario para determinar si la falla obedece a un defecto imputable al fabricante o al mal uso o negligencia del consumidor. Respecto de la exigencia de la boleta vinculada a la garantía, cita el inciso final del artículo 21 de la ley, concluyendo que es de toda lógica exigir la boleta para los efectos de ejercer el derecho legal de garantía puesto que es el instrumento que da cuenta del acto de comercio, de la compra del bien y de los plazos de garantía, cumpliendo así además con sus obligaciones como contribuyente y en especial lo dispuesto en el artículo 97 N° 10 del Código Tributario. Alega que en el acta no se dejó constancia que en los casos en que un consumidor no cuenta con la boleta puede obtener una copia en la sección de servicio al cliente de la Tienda Falabella para efectos de hacer uso de su derecho legal de garantía.

A fojas 46 a 47 vuelta rola acta de comparendo de conciliación, contestación y prueba.

A fojas 1 a 22 rolan documentos acompañados por la parte denunciante y a fojas 34 a 36 y 45 documentos acompañados por la parte denunciada.

Se trajeron los autos para fallo.

Con lo relacionado y teniendo además presente:

1º Que, en lo principal del escrito de fojas 23 y siguientes, SERNAC Región del Bío Bío en uso de las facultades contenidas en el artículo 58 de la Ley N° 19.496, presenta denuncia en contra de Falabella Retail S.A. por incurrir en infracción a las normas que regulan el deber de informar a los proveedores y las referidas a los derechos de garantía legal consagrados en dicha ley.

2º Que la parte denunciada ha pedido el rechazo de la denuncia con costas, fundado en lo esencial, en que no ha incurrido en las conductas infraccionales que se le imputan.

3º Que el Sernac acompañó como prueba documental: Resoluciones del Servicio que acreditan la personería de quien comparece a nombre de esa repartición así como la calidad de Ministro de Fe de don Juan Pablo Pinto Geldrez (fojas 1 a 3, 17 a 22); tres Actas de Ministro de Fe todas de fecha 20 de diciembre de 2016 suscritas por el Ministro de Fe Juan Pablo Pinto Geldrez Director Regional del Servicio Nacional del Consumidor VIII Región en su calidad de Ministro de Fe (fojas 4 a 15) y Constancia de Visita Ministro de Fe Sernac de 20 de diciembre de 2016 (fojas 16).

4º Que la denunciada acompañó en parte de prueba mandato judicial en que consta personería del apoderado de la parte (fojas 34 a 36) y ejemplar de reverso de comprobante en el que se emiten boletas electrónicas por Falabella Retail S.A. (fojas 45).

5º Que en una primera parte de su defensa, la denunciada alega que las actas suscritas por el Ministro de Fe del Sernac

carecen de validez por cuanto dicho fiscalizador no se habría ajustado al principio de probidad administrativa al no confeccionarse el acta al momento de la fiscalización y por el hecho de no haberse notificado su contenido a Falabella Retail S.A..

6° Que de acuerdo al principio de la no formalización contemplado en la ley N° 19.880, sólo afectan la validez del acto administrativo los vicios de procedimiento o de forma que recaen en algún requisito esencial del mismo, causando un perjuicio al administrado.

7° Que este documento elaborado con posterioridad por cuestiones prácticas, que da cuenta de la inspección realizada por el órgano administrativo, se estima que cumple con los requisitos legales tanto en cuanto a la forma como el fondo, circunstancia refrendada por el Ministro de Fe. Sin embargo y aún cuando se aplicara el criterio sostenido por la denunciada y no compartido por el Tribunal en lo referente a que el acto carecería de validez por no levantarse materialmente el acta al momento mismo de la inspección, se trataría sin duda de una formalidad que no tiene un carácter esencial y que por tanto no tendría la capacidad de afectar la eficacia del mismo. Lo anterior es tan cierto que la denunciada nada ha cuestionado en cuanto al contenido del acto mismo, la veracidad de los hechos constatados por el Ministro de Fe que es lo que interesa en esta sede.

8° Que el artículo 3 de la ley N° 19.880 consagra un concepto bastante extenso de lo que debe entenderse por acto administrativo, considerando a tales las constancias efectuadas por el órgano administrativo, como ha ocurrido en este caso. Y si bien dicha actuación es una manifestación de la potestad administrativa, no contiene una declaración de voluntad del órgano, así como tampoco una decisión de efectos directos respecto de algún administrado o interesado. Por tanto, ha sido en esta sede

jurisdiccional en que dicho acto se ha hecho valer y ha provocado efectos jurídicos; la oportunidad en que ha sido puesto en conocimiento del administrado quien ha invocado las defensas correspondientes en resguardo de sus derechos. Sin perjuicio de lo dicho, la denunciada teniendo pleno conocimiento de la visita inspectiva realizada por el Ministro de Fe conforme da cuenta documento de fojas 16, en virtud del principio de transparencia y publicidad que reprocha haberse vulnerado, pudo ejercer las acciones que le otorga la ley N° 20.285 que regula el acceso a la información pública de los órganos de la Administración del Estado. Sin embargo, no optó por esa vía.

9° Que bajo estas circunstancias en ningún caso puede reprocharse falta de probidad al actuar del órgano administrativo, el que ha obrado de una manera recta y con estricto apego a las normas legales y principios que rigen el ejercicio de sus potestades públicas.

10° Que de acuerdo a lo constatado por el Ministro de Fe en visita inspectiva efectuada en la tienda Falabella, reprocha el incumplimiento a las normas legales referidas a información y derechos de garantía que estima vulnerados por dos circunstancias: 1) por el hecho de exigir que ciertos productos sean enviados al servicio técnico previo a que el consumidor ejerza sus derechos de opción que le confiere el artículo 20 de la ley y 2) por exigir la boleta al consumidor como requisito para ejercer los derechos de garantía legal. Como ya se ha dicho, la efectividad de dichas circunstancias no fue discutida por la denunciada.

11° Que respecto de la primera, conforme a las actas levantadas y suscritas por el Ministro de Fe, se comprueba que efectivamente la tienda “informa que para el ejercicio del derecho de la Triple opción es requisito previo el ingreso del producto al

servicio técnico". Esto sólo respecto de productos electrónicos: de telefonía y televisión (fojas 6 y 14).

12° Que se estima del todo razonable esta exigencia previa considerando las características de este tipo de productos, que requieren ser revisados por personal que cuente con conocimientos técnicos especializados para determinar si la falla que presenta se debe o no a un hecho imputable al consumidor, a un mal uso del producto, requisito esencial para ejercer los derechos de garantía legal conforme lo dispone el artículo 21 de la ley. Este proceder de la tienda se apega a lo establecido por la ley por cuanto no restringe ni limita el derecho a opción del consumidor: es el paso previo dentro del protocolo del proveedor para determinar que la falla que presenta el producto no se debe a un hecho atribuible al consumidor, lo que una vez comprobado le permitirá optar por la reparación del bien, su reposición o la devolución de lo pagado por el producto defectuoso.

13° Que en cuanto a la segunda exigencia, este Tribunal entiende que es uno de los requerimientos mínimos que puede exigir el proveedor al consumidor para que éste pueda ejercer sus derechos de garantía. En dicho documento se registra información esencial y relevante que es necesaria para proteger los derechos del cliente como lo es la fecha del contrato de compraventa, la singularización del producto que permite su identificación, el precio pagado por el consumidor así como la fecha de entrega de dicho bien, documento del que puede obtenerse una copia en caso de pérdida conforme lo ha expresado Falabella. Estos datos son indispensables para que el consumidor pueda ejercer los derechos que le confiere el artículo 20, comenzando por el cómputo del plazo dentro del cual se encuentra vigente la garantía, así como las características y valor del producto defectuoso en caso de reposición o devolución de la cantidad pagada. En la práctica este documento es la prueba más

simple, expedita y segura que un consumidor tiene para hacer valer sus derechos, documento que además otorga certeza a las relaciones jurídicas que surgen entre proveedores y consumidores.

14° Que de acuerdo a lo expuesto se tiene la convicción que Falabella no ha vulnerado el ejercicio de los derechos de garantía ni de información de sus clientes, por lo que la presente denuncia será desestimada.

Y teniendo además presente lo dispuesto en los artículos 3, 20, 21 y 23 de la Ley N° 19.496, artículos 7, 8, 9, 12, 14, 17 y 18 y demás pertinentes de la Ley N° 18.287 y artículo 1698 del Código Civil, se declara:

Que se rechaza sin costas, en todas sus partes, la denuncia de fojas 23 y siguientes de autos.

**ANÓTESE, NOTIFÍQUESE Y ARCHÍVESE EN SU OPORTUNIDAD
Rol 6.645-2017**

Dictada por Alejandra González Richards, Juez Subrogante del Tercer Juzgado de Policía Local de Concepción. Autoriza Tito Iván Ochoa Carrasco, Secretario Subrogante.



Señor
Manuel Muñoz García
Coto Coto 166
Concepción

Servicio Nacional del Consumidor OFICINA DE PARTES VIII REGIÓN	
Fecha	29 MAYO 2018
Línea	1013

Concepción, 29 de mayo 2018

