

Causa ROL 16.087-2016  
Infracción a la Ley 19.496.-  
Caratulada "SERNAC CON FALABELLA RETAIL S.A."



CONCEPCIÓN, ocho de julio del do mil dieciocho

VISTOS:

A fojas uno y siguientes rolan documentos acompañados por JUAN PABLO PINTO GELDREZ, en el segundo otrosí de su presentación de fojas 31 y siguientes .-

A fojas 31 y siguientes, Juan Pablo Pinto Gédrez, Director Regional del Servicio Nacional del Consumidor Región del Bío-Bío, y en su representación, en lo principal de su escrito, interpone denuncia por infracción a la Ley 19.496, en contra de Falabella Retail S.A., nombre de fantasía Falabella, representada por su gerente de tienda Gustavo González, por los fundamentos de hechos y derecho que indica; en el primer otrosí, se hace parte; y en el segundo otrosí, acredita personería y acompaña documentos.

A fojas 48, se cita a las partes a comparendo de contestación, conciliación y prueba.-

De fojas 51 a 61, rolan documentos acompañados por MALVA RIVAS NEIRA , en el primer otrosí de su escrito de fojas 62.-

A fojas 62 y siguiente, Malva Rivas Neira, Directora Regional (S) de la Octava Región del Bío-Bío del Servicio Nacional del Consumidor, en lo principal de su escrito, comparece y asume representación procesal; en el primer otrosí, acredita personería y acompaña documentos; y en el segundo otrosí, patrocinio y poder.

A fojas 65, rola copia simple de escritura pública de poder judicial especial, de fecha 07 de agosto de 1996, otorgada en la Notaría de don Guillermo Le-Fort Campos, en virtud de la cual consta personería del abogado Hugo Larraín Prat para representar a S.A.C.I. Falabella Retail S.A..

Ley 19.496, en el primer otrosí, acompaña documento y en el segundo otrosí, hace presente patrocinio y poder.-

A fojas 68 y siguiente, rola acta de comparendo de contestación, conciliación y prueba, con asistencia de ambas partes.-

A fojas 70 y siguientes rola sentencia definitiva dictada por el Sr. Juez Titula del Tribunal

A fojas 76 y siguientes, MANUEL MUÑOZ GARCIA, abogado, en representación de SERNAC , interpone apelación en contra de sentencia definitiva, concedida por resolución de fojas 84.-

A fojas 110 y siguientes, rola sentencia dictada por la ltma Corte de Apelaciones, de 21 diciembre de 2017, por la que revoca sentencia apelada, de 23 junio 2017, escrita de fojas 70 a 74, y declara que el Juez de Policia Local no inhabilitado que corresponda deberá tramitar y fallar la denuncia formulada por SERNAC, hasta su término, dictando en su oportunidad la resolución que en derecho corresponda.-

A fojas 112, se recepciona expediente en Tribunal y por resolución de 11 enero 2018, el Juez Titular decreta pasar antecedentes a Juez Habilitada .-

Se trajeron los autos para fallo.

**CON LO RELACIONADO Y TENIENDO ADEMÁS PRESENTE:**

1.- Que don Juan Pablo Pinto Geldrez, Ingeniero Comercial, Director Regional del Servicio Nacional del Consumidor, Región del Bío-Bío y en su representación, en lo principal de su escrito de fojas 31 y siguientes, interpone denuncia infraccional en contra de Falabella Retail S.A., nombre de fantasía Falabella, representada por su gerente de tienda, don Gustavo González, ambos domiciliados para estos efectos en Barros Arana 802, Concepción, fundada en que ha tomado conocimiento que la denunciada ha

vulnerado disposiciones relativas a los derechos de los consumidores estableciendo negativas o trabas al derecho de triple opción que la garantía legal establece para todo producto nuevo sin excepción.

Lo anterior según dan cuenta dos reclamos que se exponen: primer reclamo nro. R2016H1178633 presentado por el consumidor Juan Arenas Castillo en representación de su hija Patricia Arenas Pacheco, debido a que, el día 15 de septiembre de 2016, se efectuó la compra de un equipo móvil Entel Samsung GL J3, el cual, sin mediar mal uso, comenzó a presentar fallas de señal, problemas de internet en llamadas, generándose los reclamos ante el proveedor denunciado sin solución, quien habría negado el ejercicio del derecho de triple opción. El celular en cuestión, ingresa al servicio técnico de Samsung, dentro del período de garantía legal, indicando el informe técnico, que existirían problemas en la placa madre del celular, dejando constancia que se habría realizado el cambio de ésta. Esta circunstancia evidencia la existencia de la falla de fábrica, por cuanto se procedió a efectuar un cambio en la placa madre, teniendo, por tanto, el producto una falla que debía ser reparada; y segundo reclamo nro. R2016W1082402, presentado por la consumidora Marta Aurora Flores Esperanza, quien el día 16 de septiembre de 2016, compró un equipo móvil, pagando adicionalmente la suma de \$35.000 por una garantía extendida y, sin mediar mal uso del producto, a los pocos días de haber sido adquirido, comenzó a presentar fallas, razón por la cual, habría concurrido a la tienda, donde en el servicio técnico de la misma, habrían constatado la falla y habrían procedido a efectuar el cambio de equipo. Sin embargo, este otro celular comenzó nuevamente con fallas, no funcionando el parlante ni las aplicaciones, por lo que, la consumidora concurre donde la denunciada. En esta ocasión, del servicio técnico de la tienda, le indican que el producto debe ser



hábiles para poder hacer el cambio. El celular en cuestión presenta fallas y el proveedor aun cuando en la primera oportunidad accedió al cambio, en la segunda, estableció trabas al ejercicio legítimo del derecho de triple opción.

En estos dos casos, el proveedor ha establecido limitaciones al ejercicio legítimo del derecho de triple opción, ya que por una parte, no accede al cambio del producto, y por otra, limita el ejercicio legal, estableciendo condicionantes y limitaciones no previstas en la ley.

El proveedor denunciado, en ambos casos, comete graves infracciones a la ley 19.496, como imponer al consumidor una de las tres opciones de la garantía legal, cuestión que es elección del consumidor; negando el derecho al cambio o devolución de la cantidad pagada, al indicar que al haber sido reparado el producto, ya no procedería tal derecho. Además, pone condicionantes o trabas al ejercicio de la garantía legal, imponiendo la necesidad que el producto necesariamente ingrese a un servicio técnico, situación no prevista en la ley 19.496 para hacer efectivo el derecho de triple opción o garantía legal y condiciona el ejercicio legítimo de la garantía legal, a lo que disponga un tercero, quien debe enfrentar el acto de consumo de cara al consumidor es el proveedor con quien se compró. Es éste el que debe responder y proceder a hacer efectivos el derecho de triple opción, no pidiendo esperar o condicionar la intervención de un tercero que lo autorice o no.

La ley ha consagrado la garantía legal y cuando un producto presenta falla como en los caso de autos, da la opción al consumidor, quien frente a tal desperfecto, puede elegir el cambio, reparación o devolución de la cantidad pagada, siendo esa opción del

consumidor, no del proveedor, quien no le puede imponer al consumidor una opción distinta de la elegida por el consumidor, ni oponer más condiciones, restricciones o nuevos ingresos al servicio técnico, cuando éste continúa con las fallas. La ley es clara y parte del artículo 20 de la LPC diciendo "El consumidor tendrá derecho a ...".

Por estos motivos es que el Servicio Nacional del Consumidor, en su rol de velar por el cumplimiento de las disposiciones legales y complementarias relacionadas con la protección de los derechos de los consumidores, según lo dispone el artículo 58 letra g), formula la presente denuncia por estar comprometido el interés general de los consumidores, y por facultad legal expresa del artículo 58 letra g) de la ley 19.496, no asumiendo la representación individual ni procesal del consumidor, sino la responsabilidad infraccional de la empresa en cuestión, más no busca intereses, reparaciones, indemnizaciones individuales del consumidor afectado, cuyo reclamo sirvió para que Sernac tomara conocimiento del hecho infraccional.

Los hechos denunciados infringen los artículos 3 inciso primero letra a) y b), 20, 21 y 23 de la ley 19.496.

Solicita, en mérito de lo expuesto en el artículo 24 de la ley 19.496, se condene a la denunciada por cada una de las infracciones cometidas aplicándole en cada caso, el máximo de la multa, con expresa y ejemplar condena en costas.

2.- En el primer otrosi se hace parte y en el segundo otrosi , acompaña los siguientes documentos: copia simple de Resolución Exenta nro. 197, de fecha 18 de diciembre de 2013, por la cual se delega facultades que indica en los/as Directores/as Regionales del Servicio Nacional del Consumidor.; copia de Resolución con Toma de Razón nro. 405/



calidad de titular, en el cargo de Director Regional, por el período de tres años, a contar del 01 de marzo de 2016, hasta el 01 de marzo de 2019; copia de reclamos nro. R2016W1082402, con todos sus antecedentes, y nro. R2016H1178633 con todos sus antecedentes.

3.- Que MALVA RIVAS NEIRA , Directora Regional Suplente, de la Octava Region del Servicio Nacional del consumidor, mismo domicilio de Director Titular, en lo principal de escrito de fojas 62 y siguientes, comparece en su representación, en el segundo otrosi, acompaña los siguientes documentos : copia simple de Resolución Exenta nro. 102, de fecha 29 de enero de 2016, por la cual establece el orden de subrogación en las distintas direcciones regionales del país, copia de Resolución con Toma de Razón nro. 405/51/2017, de fecha 20 de enero de 2017, la cual nombra a Malva Rivas Neira, como profesional grado 11º de la EUS, hasta el 31 de diciembre de 2017.; y copia simple de Resolución Exenta nro. 197, de fecha 18 de diciembre de 2013, por el cual se delega facultades que indica en los/as Directores/as Regionales del Servicio Nacional del Consumidor, y en el segundo otrosi , delega poder en MANUEL MUÑOZ GARCIA .-

4.- La audiencia de contestación, conciliación y prueba, se celebró con la asistencia de ambas partes. La parte denunciante Sernac, representada por el abogado Manuel Muñoz García, ratifica denuncia infraccional de fojas 31 y siguientes, en todas sus partes, y los documentos acompañados en su presentación, y que rolan a fojas 1 a 30 solicitando sea acogida, con costas. La parte denunciada, en lo principal de su escrito de fojas 66 y siguientes , contesta la acción infraccional a través de minuta escrita,

solicita se rechace la acción interpuesta, con costas. Alega la inexistencia de conducta infraccional, no siendo efectivos los hechos narrados por la denunciante, debido a que su representada no tiene ninguna obligación de responder por los daños materiales o morales ocasionados por las fallas del producto, dado que la garantía del producto cubre ciertos y determinados aspectos y por un determinado lapso de tiempo establecido en la Ley del Consumidor.



En el primer reclamo nro. R2016H1178633, debe la reclamante cumplir con lo exigido esto es, que el cliente posea informe técnico con el fin de determinar la falla de fabricación, con el cual, de ser efectivo, el cliente puede solicitar la triple opción a que hace referencia y lo mismo respecto del reclamo número R2016W1082402, por lo que en efecto, para que se pueda hacer efectiva la triple opción, es necesario que los denunciantes cumplan con lo requerido. En la propia garantía extendida, se establece expresamente que el cliente puede pedir el cambio después de la segunda reparación, siempre y cuando el servicio técnico haya emitido un tercer diagnóstico de falla de fabricación o cuando el valor de este sea inferior o igual a \$49.990, excepto mp3, mp4 y celulares. Agrega que, su representada no tiene ninguna obligación de responder en los términos expuestos en la denuncia, fundado esto en las condiciones mismas de la garantía. Asimismo, alega inexistencia del ilícito constitutivo de infracción denunciada, debiendo ser rechazada la acción de autos, por ausencia de dolo culpa de su representada, al no haber actuado en forma negligente, ni menos culposo en los hechos relatados por la denunciante. Solicita en definitiva se declare: a) La inexistencia de infracción a la Ley 19.496; b) Se rechaza la denuncia infraccional, con costas; y c) En

denunciados, solicita se rebaje el monto de la multa impuesta al mínimo posible que de acuerdo al mérito de autos, en el primer otrosí, acompaña documentos, y en el segundo otrosí, hace presente patrocinio y poder.-

Llamadas las partes a conciliación, ésta no se produce, recibándose la causa a prueba.

5.- La parte denunciante rindió prueba documental, no objetada consistente en:

1.- Copia simple de Resolución Exenta nro. 197 de fecha 18 de diciembre de 2013, por la cual se delega facultades que indica en los/as Directores/as Regionales del Servicio Nacional del Consumidor (a fojas 1 y siguiente); 2.-Copia de Resolución con Toma de Razón nro. 405/148/2016, de 18 de marzo de 2016, la cual nombra a Juan Pablo Pinto Géldrez, en calidad de titular, en el cargo de Director Regional, por el período de 3 años, a contar del 01 de marzo de 2016, hasta el 01 de marzo de 2019 (a fojas 6 y ss.); 3.-Reclamo nro. R2016W1082402, con todos sus antecedentes (a fojas 8 y ss); 4.-Reclamo nro. R2016H1178633 con todos sus antecedentes. La denunciada no rindió prueba.

6.- Pronunciándonos frente a la denuncia interpuesta por el Servicio Nacional del Consumidor, Octava Región, en lo principal de su escrito de fojas 31 y siguientes, por estar comprometido el interés general de los consumidores”, según lo dispone el artículo 58 letra g, de la ley 19.496, y habiéndose acreditado que los hechos denunciados infringen los artículos 3 inciso primero letra a) y b), 20, 21 y 23 de la misma disposición legal, y en mérito de lo expuesto en el artículo 24 de la ley 19.496, se da

lugar a esta denuncia y será condenado al pago de una multa a beneficio fiscal, con costas.-

Y teniendo además presente lo dispuesto en los artículos 1, 13 y 14 de la Ley 15.231, artículos 1, 7, 8, 9, 1, 11, 12, 14, 17, 18 y demás pertinentes de la Ley 18.287, artículos 1,2 bis, 50, 50 A, 51, 58 de la Ley 19.496 Ley de Protección al Consumidor; artículo 108 y siguientes del Código Orgánico de Tribunales; artículo 7 de la Constitución;



**SE DECLARA:**

1.-Ha lugar a la denuncia infraccional interpuesta en lo principal de escrito de fojas 31 y siguientes por don JUAN PABLO PINTO GELDREZ, en representación del Servicio Nacional del Consumidor Región del Bío-Bío, y se condena a la denunciada, FABELLA RETAIL S.A., representada por su gerente de tiendas don GUSTAVO GONZALEZ, o bien representada conforme lo prescrito en los artículos C. inciso tercero y 50 letra D, de la Ley 19.496, por el administrador de local o jefe de oficina o quien haga las veces de tal, ambos domiciliados en Barros Arana 802, Concepción, al pago de una multa a beneficio fiscal que asciende a la suma de 25 U.T.M., por haber infringido los artículos 3 inciso primero letra a) y b), 20, 21 y 23 de la ley 19.496,

Ofíciase a Tesorería Regional de la República.-

Si no pagare la multa impuesta dentro del plazo de cinco días de notificada la presente sentencia, sufrirá, por vía de sustitución y apremio, reclusión nocturna a razón de una noche por cada quinto de Unidad Tributaria Mensual, UTM, con un máximo de quince

Servicio Nacional del Consumidor OFICINA DE PARTES VIII REGIÓN	
Fecha	08 OCT. 2018
Línea	1573.

jornadas diarias nocturnas, las que se contarán desde que ingrese al establecimiento penal correspondiente.-

2.- Se condena asimismo a la denunciada al pago de las costas de esta causa.-

ANÓTESE, NOTIFÍQUESE Y ARCHÍVESE EN SU OPORTUNIDAD.-

DICTADA POR LA JUEZ LETRADA HABILITADA DEL PRIMER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE CONCEPCIÓN, CLAUDIA PAULINA DURÁN CARRASCO.

AUTORIZA LA SECRETARIA SUBROGANTE, LORENA GARCIA INOSTROZA CONFORME CON EL ORIGINAL.



SECRETARIA SUBROGANTE

