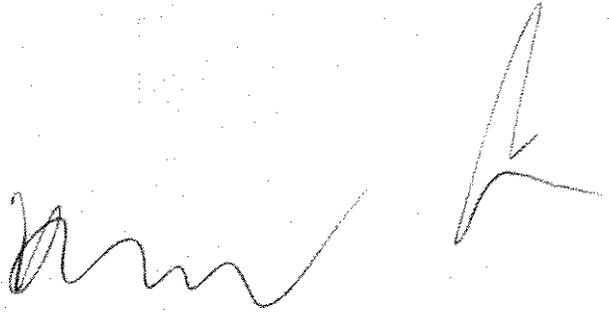


Providencia, a Cinco de Julio de dos mil dieciocho.  
Certifiquese por la Secretaria del Tribunal si la sentencia de autos se  
encuentra ejecutoriada.  
Rol N°23.728-1-2017.-

A handwritten signature in black ink, consisting of several loops and a long horizontal stroke at the end.

**CERTIFICO:** Que han transcurrido todos los plazos que la ley concede a  
las partes para interponer recursos en contra de la sentencia de autos, sin  
que se hayan hecho valer por las mismas.  
Providencia, 05 de Julio de 2018.-

A handwritten signature in black ink, similar in style to the one above, with a long horizontal stroke.

SECRETARIA

Providencia, a trece de abril de dos mil dieciocho.

**VISTOS:**

La denuncia interpuesta en lo principal de la presentación de fojas 7 y siguientes, por Andrés Herrera Troncoso, abogado, en representación de **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, ambos domiciliados en calle Teatinos 333, piso 2°, Santiago, en contra de **FALABELLA RETAIL S.A.**, Rut N°77.261.280-K, representada legalmente por Juan Luis Mingo Salazar, ignora profesión u oficio, ambos domiciliados en Avenida Manuel Rodríguez 730, Santiago, por infracción a los artículos 3° inciso 1° letras a) y b), 4°, 20, 21 y 23 de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

Fundamenta la denuncia exponiendo que ese Servicio, en cumplimiento al mandato legal, a través de su Ministro de Fe, Felipe Velásquez Solís, concurrió a la dependencia de la denunciada ubicada en Avenida Andrés Bello 2447, local 3660, Providencia, con la finalidad de verificar el cumplimiento de las normas sobre información de 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. Se pudo constatar que la denunciada restringe el ejercicio de la garantía legal, condicionando el período para ejercerla a un plazo inferior al consagrado en la ley; además, lo restringe en el sentido de establecer como único instrumento para su ejercicio la presentación de la boleta, y limita el derecho de garantía legal según la naturaleza y características del producto (en el caso del calzado no hay derecho a la reparación del producto, ya que no trabajan con talleres).

Señala que el legislador otorga al consumidor la garantía legal en las hipótesis que establece el artículo 20 de la Ley 19.496, la llamada triple opción, esto es, el derecho a solicitar la opción de la reparación gratuita del bien, o previa restitución, su reposición o la devolución de la cantidad pagada, el consumidor tiene el derecho a elegir libremente sin restricción, cualquiera de las tres alternativas, por lo que el proveedor no puede ni debe limitar el ejercicio de este derecho, ni tampoco eliminar una de las opciones, esto es, la reparación del producto.



A handwritten signature in black ink, consisting of a stylized, cursive letter 'S' followed by a horizontal line.

05 JUN 2018

El proveedor tampoco puede condicionar el ejercicio de la garantía legal a un plazo inferior al consagrado en la ley. El proveedor anuncia en sus carteles: "CAMBIOS DE NAVIDAD: Todas tus compras de Navidad realizadas entre el 01 de noviembre de 2016 y el 24 de diciembre de 2016, tendrán plazo de devolución o cambio hasta el 24 de enero de 2017 inclusive, en los términos de nuestra política de cambios y devoluciones". Así, el proveedor hace renunciar anticipadamente al consumidor siendo que el legislador elevó tal derecho a la categoría de irrenunciable.

Por lo tanto, cualquier información que proporcionen los vendedores, o a través de carteles y/o avisos dispuestos en los locales comerciales que indiquen que sólo se aceptan cambios de productos durante un período determinado, inferior al plazo de tres meses de garantía, o se niegue la posibilidad de reparación del producto, o cualquier otra fórmula similar que se utilice en la venta de bienes nuevos y durables, que dificulte el legítimo ejercicio del derecho a la calidad por parte del consumidor, carece de valor legal.

Por otra parte, también constituye infracción a la ley aquellas actuaciones en que el proveedor limita el ejercicio de la garantía legal a la sola presentación de la boleta de venta, lo que a todas luces constituye una exigencia que carece de sustento legal, toda vez que el inciso final del artículo 21 de la ley señala claramente que el consumidor para ejercer estas acciones deberá acreditar el acto de consumo con la documentación respectiva, y que ésta no se limita a la presentación de la boleta, sino a cualquier documento que acredite aquello.

En conclusión, los hechos constados por el Ministro de Fe, descritos anteriormente, reflejan un claro incumplimiento por parte del proveedor de los deberes que le imponen las normas en comento, por lo que solicita al tribunal las sanciones correspondientes.

A fojas 30, Roberto Sepúlveda Núñez, abogado, en representación de Falabella Retail S.A., ambos domiciliados en Moneda 970, piso 18°, Santiago, asume el patrocinio en la causa, y confiere poder al habilitado en derecho Luis Zúñiga Palma, de su mismo domicilio.

La audiencia de contestación y prueba se llevó a efecto con la asistencia de ambas partes, según consta de las actas que rolan a fojas 35 y 134 y siguiente.

El tribunal llamó a las partes a avenimiento, pero éste no se produjo.

La parte de **FALABELLA RETAIL S.A.** en lo principal de la presentación de fojas 31 a 34 opone excepción de incompetencia absoluta del tribunal en atención a la naturaleza de la acción deducida y a la falta de idoneidad de la denunciante. Señala que el SERNAC ha interpuesto esta denuncia sin invocar norma alguna que habilite su actuación en esta clase de procedimiento establecido para la defensa de un interés individual, puesto que en su denuncia jamás se alude a la situación de una determinada persona, ni siquiera a un reclamo. Que el Título IV de la Ley 19.496 trata acerca del procedimiento a que da lugar la aplicación de esta ley y del procedimiento para la defensa del interés colectivo o difuso. A criterio de la denunciada, la acción deducida en el proceso, o bien corresponde a una de aquellas que la ley define como "de interés colectivo" o bien se trata de aquellas que califica como "de interés difuso". Que el artículo 50 A establece la regla general según la cual los jueces de policía local conocen de todas las acciones que emanan de esta ley, y el párrafo 2º del mismo Título IV trata acerca del procedimiento especial para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores, sujetándose a normas del juicio sumario, que están en los artículos 680 y siguientes del Código de Procedimiento Civil, con ciertas particularidades, y nunca en un juzgado de policía local. Cita jurisprudencia.

A fojas 42 y siguientes, la parte de **SERNAC** evacúa el traslado conferido.

La parte de **FALABELLA RETAIL S.A.** contesta la denuncia en lo principal de la presentación de fojas 51 a 56. En primer término, niega los hechos denunciados e invoca el artículo 1698 del Código Civil. Enseguida, alega que el acta de inspección del Ministro de Fe del SERNAC adolece de vicios que la hacen inválida, como acto de la administración debió respetarse los principios y formalidades que exige la Ley 19.880, entre los que destacan los principios de contradictoriedad, de transparencia y de publicidad de los actos administrativos, en este caso, no se notificó ni puso en conocimiento del

2.- Que en cuanto a la competencia del tribunal, el artículo 50 A de la Ley 19.496, dispone que los jueces de policía local conocerán de todas las acciones que emanan de esta ley, aplicando la normativa legal que dispone el artículo 50 B, esto es, la Ley del Consumidor, Ley 18.287 y, en subsidio, las normas del Código de Procedimiento Civil. La excepción a esta regla general, está contemplada en el inciso tercero del artículo 50 A, que establece que las acciones de interés colectivo o difuso serán de competencia de los tribunales ordinarios de justicia, de acuerdo a las reglas generales.

3.- Que esta sentenciadora estima que la parte del SERNAC ejerció la acción velando por el interés general de los consumidores y en consecuencia, este tribunal es competente para seguir conociendo de la materia.

**Sobre el fondo:**

4.- Que, como se ha visto, el SERNAC basa su denuncia en el acta del Ministro de Fe Felipe Velásquez Solís, acompañada a fojas 57 a 60. En la citada acta se certifica que el Ministro de Fe se constituyó en el lugar señalado, constatando, en relación con la información referida a la garantía de los productos, que pudo observar la existencia de carteles, anuncios u otros similares sobre la garantía de productos. A continuación, respecto a la información solicitada a un vendedor, en relación a la garantía de los bienes que comercializa, se identifica un producto (sandalia, marca Panama Jack, modelo PT216, SKU o Código 4998158) completa una planilla de preguntas con respuestas cerradas. Hay observaciones generales, en cuanto al producto identificado la persona entrevistada señala que la reparación no se aplica para el calzado, al no trabajar con talleres de las marcas, respecto a estos productos, se aplica el cambio y/o devolución del dinero. Finalmente el Ministro de Fe señala haberse identificado ante María Caviedes, Jefa de Ventas, y le informa el motivo de su comparecencia, se adjunta el documento denominado constancia de visita Ministro de Fe SERNAC. (fojas 66)

5.- Que la parte de Falabella Retail S.A. alega la nulidad del acta levantada por el Ministro de Fe, atendido que no se confeccionó en el mismo momento de la inspección y por lo tanto no pudieron tomar conocimiento de su contenido, violándose diversos principios del procedimiento administrativo.

6.- Que el artículo 59 bis de la Ley 19.496 consagra la posibilidad de que funcionarios del Servicio Nacional del Consumidor tengan el carácter de ministro de fe, para certificar hechos relativos al cumplimiento de la normativa contenida en la misma ley, y que consignen en el desempeño de sus funciones, hechos que de los que se debe dejar constancia en un acta.

7.- Que la actuación del ministro de fe no constituye un acto administrativo, no es una decisión que adopte la administración, el acta levantada es un medio de prueba de hechos de naturaleza temporal, que puede servir de base a una presunción judicial. El SERNAC no impone multas, sólo denuncia eventuales infracciones a la Ley de Protección de los Consumidores.

8.- Que atendido lo anterior, no resulta exigible para su validez que el acta levantada por el ministro de fe sea puesta en conocimiento del proveedor, como tampoco que sea confeccionada en ese mismo instante de la fiscalización.

9.- Que en cuanto a los hechos denunciados, en primer término respecto al letrero o aviso exhibido en que se señala un período dentro del cual se pueden realizar los cambios o devoluciones de productos, agrega la frase “en los términos de nuestra política de cambios o devoluciones”.

10.- Que sobre el particular, Falabella Retail junto con las garantías legales, entrega beneficios adicionales para garantizar la satisfacción de sus clientes, la llamada “satisfacción garantizada”, la que permite cambiar o devolver un producto sin expresión de causa, hasta 30 días después de la fecha en que se haya recibido el producto. Según la denunciada, el anuncio cuestionado se refiere a esta situación, y no al ejercicio del derecho de la garantía legal, descargo que resulta del todo plausible, sin perjuicio que a futuro se señale así expresamente en los avisos que se coloquen en la tienda.

11.- Que respecto a la exigencia exclusivamente de la boleta de compraventa para poder hacer efectiva la garantía legal, el artículo 21 es claro al respecto, basta con acreditar el contrato con cualquier medio de prueba que sea conducente, por ejemplo el voucher de la tarjeta de crédito o débito, cartola bancaria o ticket de cambio, etc. El proveedor podrá buscar posteriormente la boleta respectiva con la información que se le proporcione al efecto, pero no

se le puede exigir al consumidor exhibir la boleta para hacer efectivo el derecho a garantía.

12.- Que finalmente, en cuanto a limitar una de las opciones del consumidor al ejercer el derecho a la garantía legal, no aceptar la reparación del producto respecto de ciertos bienes como el calzado, la denunciada no ha hecho descargo alguno al respecto.

13.- Que atendido lo antes expuesto, y demás antecedentes que obran en autos, este tribunal acogerá parcialmente la denuncia, sólo en cuanto a que se estima que la conducta de exigir la boleta de compraventa para efectos de la garantía legal y no aceptar la opción de reparación gratuita del bien, constituyen limitaciones o entorpecimiento al ejercicio de la citada garantía.

Y atendido lo dispuesto en los artículos 1 y 13 de la Ley N°15.231, Orgánica de los Juzgados de Policía Local; 14, 17 y 23 de la Ley N°18.287, de Procedimiento ante estos mismos Tribunales; y en la Ley N°19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores,

**SE DECLARA:**

- A. Que se rechaza la excepción de incompetencia absoluta.
- B. Que se hace lugar a la denuncia interpuesta en lo principal de la presentación de fojas 7 y siguientes, y se condena a **FALABELLA RETAIL S.A.** a pagar una multa de 5 U.T.M. (Cinco Unidades Tributarias Mensuales) por infracción a los artículos 20 y 21 de la Ley 19.496. Sin costas.

**ANÓTESE Y NOTIFÍQUESE**

**ROL N°23.728-1-2017**

Dictado por la Juez Titular, **Carlota Martínez Campomanes**

Secretaria Titular, **María Isabel Brandi Walsen.**

