

HUECHURABA, a trece de julio del año dos mil diecisiete.

ROL N° 4056-2017-8

VISTOS:

A fojas uno y siguientes, **ANDRES HERRERA TRONCOSO**, abogado, Director Regional Metropolitano, en representación del **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, en adelante SERNAC, ambos domiciliados para estos efectos en calle Teatinos N° 333, piso 2, comuna de Santiago, interpuso denuncia infraccional en contra de **FALABELLA RETAIL S.A.**, Rut N° 77.261.280-K, representada legalmente por **JUAN LUIS MINGO SALAZAR**, ambos domiciliados para estos efectos en calle Rozas N° 1665, comuna de Santiago, Región Metropolitana. Funda la denuncia en los siguientes antecedentes:

De hecho:

Que en cumplimiento del mandato legal del Servicio, especialmente consagrado en el inciso 1° y siguientes del artículo 58 de la ley 19.496, es que a través de su ministro de fe, **EMILIO MATAS ABELLA**, concurrió a las dependencias de la denunciada, ubicada en Avenida Américo Vespucio N° 1737, local 2, comuna de Huechuraba, Región Metropolitana, 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, el ministro de fe se presentó ante **SOLEDAD MARTINEZ HERNANDEZ**, Jefa de Atención al Cliente, en las mismas dependencias de la denunciada, certificando los siguientes hechos:

Que respecto de dos productos: 1) teléfono celular Galaxy S7, marca Samsung y 2) lavadora marca Mademsa, modelo Evolucion 13BX, la denunciada informa que el plazo para ejercer la garantía legal es de 90 días y que el ejercicio del derecho de la Triple Opción tiene el requisito previo del ingreso del producto al Servicio Técnico.

Que por consiguiente, en relación a la información proporcionada por los vendedores y/o Jefe de Local, se constató lo siguiente:

- Condiciona el ejercicio de la garantía legal al envío del producto al Servicio Técnico.
- Limita el plazo para ejercer el derecho a la triple opción (90 días)

expuesto, ha infringido los artículos 3° inciso primero, letras a) y b), 20 21 y 23 de la ley 19.496.

De derecho:

1.- Que las principales normas aplicables son los artículos 3° inciso primero, letras a) y b), 20, 21 y 23 de la ley 19.496.

2. Hipótesis infraccionales:

Que el derecho a garantía legal se consagra como un mecanismo que contempla la ley para proteger a los consumidores frente a aquellos casos en que se adquieran bienes que no son aptos ni idóneos para el uso al que están destinados.

Que este derecho de opción confiere al consumidor, el derecho a elegir libremente y sin restricción cualquiera de las tres alternativas dispuestas en el artículo 20 de la ley 19.496, esto es, la reparación gratuita del bien, o, previa restitución, su reposición o la devolución de la cantidad pagada.

En este orden de ideas, el proveedor no puede condicionar el ejercicio de la garantía legal al envío del bien al Servicio Técnico, ni tampoco restringir su ejercicio solo a uno o dos de ellos, ni quedar la decisión al solo arbitrio del proveedor, conducta que atenta los derechos del consumidor.

En cuanto a la duración del derecho a la garantía legal, todos los productos o bienes durables nuevos, están protegidos por un plazo de tres meses contados desde la fecha que se hubiere recibido el producto, por tanto, los proveedores que no informan el plazo o informan un plazo distinto, o lisa y llanamente producen confusión respecto al ejercicio de la garantía legal con otros tipos de beneficios comerciales que ofrecen los proveedores, incurren en infracción al artículo 21 inciso 1° de la ley 19.496, en relación al artículo 3 inciso 1° letra b) de la misma ley.

Que la ley de protección a los consumidores prohíbe la renuncia anticipada de los derechos de los consumidores.

Que todas las fórmulas comerciales que utilizan los proveedores ya sea en la información que proporcionan los vendedores o a través de carteles y/o avisos dispuestos en los locales comerciales que indiquen que sólo se aceptan cambios o la reparación, o sólo reparación o sólo cambios o establecen un



Que todo consumidor debe tener acceso a una información veraz y oportuna sobre las condiciones y demás características relevantes del servicio de venta de bienes durables. Se cita el artículo 1 N° 3 e inciso 3° de la ley 19.496.

Que en conclusión, los hechos constatados por el Ministro de Fe y descritos en el Acta, constituyen infracción a los artículos 3 inciso 1° letras a) y b), 20, 21 y 23 de la ley del consumidor, en virtud de los antecedentes expuestos y los demás desarrollados latamente en su presentación, por lo que este sentenciador se remite a lo allí expresado.

A continuación, el SERNAC se refiere a los siguientes temas: La facultad que posee para nombrar ministros de fe; La competencia de Huechuraba para conocer de esta materia; Naturaleza de las normas infringidas; Naturaleza de la responsabilidad de la denunciada y la sanción solicitada.

Que, finalmente, en mérito de lo expuesto, artículos 3° inciso primero, letras a) y b), 20, 21 y 23 de la ley 19.496, y demás disposiciones legales que resulten aplicables, solicita a SS., que se tenga por interpuesta denuncia infraccional en contra de **FALABELLA RETAIL S.A.**, representada legalmente por **JUAN LUIS MINGO SALAZAR**, ya individualizados, acogerla en todas sus partes, y en definitiva condenar a la infractora al máximo de las multas contempladas en dicho cuerpo legal, con expresa y ejemplar condena en costas.

Que, en virtud de lo dispuesto en el artículo 58 de la ley N° 19.496 y de los hechos en que se funda la presente denuncia, el SERNAC solicita que se le tenga como parte en la presente causa, para todos los efectos legales y procesales pertinentes.

A continuación, acompaña en parte de prueba bajo el apercibimiento legal correspondiente, los documentos que rolan de fojas 20 a 24, ambas inclusive (Acta de Ministro de Fe y Constancia de visita del ministro de fe).

Y CONSIDERANDO:

PRIMERO: Que a fojas 26, consta el acta de celebración del comparendo de conciliación, contestación y prueba decretado en autos, el que se llevó a efecto con la asistencia de la parte denunciante **SERNAC**, representado por medio de su apoderado **ERICK VASQUEZ CERDA**, y la parte denunciada **FALABELLA RETAIL S.A.**, representada por su apoderado **RAFAEL RUIZ ESPINOSA**, oportunidad en la cual no se produce avenimiento.



en los artículos 3° inciso primero letras a) y b), 20, 21 y 23 inciso 1°, de la ley 19.496, todo con ejemplar condena en costas.

La parte denunciada contesta por escrito, solicitando el rechazo de la denuncia, con expresa condena en costas, escrito que requiere se tenga como parte integrante de la audiencia, el cual, en lo esencial señala lo siguiente:

1.- Que el Acta de inspección adolece de vicios que la hacen inválida.

Que tratándose de actuaciones de funcionarios públicos, es decir, siendo la inspección un procedimiento administrativo, deben respetarse los principios y formalidades que exige la ley 19.880, entre los que destaca la publicidad del acto, en este caso, entregando en el mismo acto administrativo una copia manuscrita de éste, consignando los hechos constatados. El propio artículo 59 bis de la ley del consumidor recoge este principio. Que de acuerdo a los documentos que acompañó el SERNAC, el único instrumento al que tuvo acceso la Jefa de Servicios de Atención al Cliente de la tienda, fue un formulario simple, en donde no se consignó ninguno de los hechos señalados en la denuncia, pues solo se trató de una mera constancia de visita, único documento confeccionado EN la inspección.

2.- Que las infracciones que le imputa la denunciante no son efectivas:

a) La necesidad de determinar la existencia de la falla y que ella se deba a un hecho no imputable al consumidor, sino que al producto. En este punto se señala, que teniendo presente que la fiscalización se refirió a productos de electrónica y de línea blanca, es decir, productos de funcionamiento complejo, en los que a simple vista o prueba no es posible advertir ni la existencia de una falla ni menos su causa e incluso siendo productos que el consumidor ni siquiera puede presentar en tienda, solicitando inspección a domicilio, siendo la propia ley 19.496, la que señala los parámetros bajo los cuales debe ser resuelta la situación, en especial el artículo 20, siendo el más típico en estos casos la letra c); y el artículo 21, impone otro requisito y es que el deterioro no se deba a un hecho imputable al consumidor. En este contexto, señala la denunciada, ¿de qué otra forma podría acreditarse que el producto está con una falla y ella no se deba a un hecho imputable al consumidor?

b) Que su representada respeta el ejercicio de la triple opción. Que lo consignado en el acta viciada, no recoge la realidad de las prácticas de su

condiciona la garantía legal. Sin perjuicio de ello, los vendedores cuando se ven expuestos a reclamos por defectos en productos de tecnología, cuyas fallas sean imperceptibles a simple vista, se otorga al cliente la opción de llevarlo a un servicio técnico, para tener el conocimiento correcto de la falla. Lo anterior se demuestra en la página web de Falabella Retail S.A., en donde se señala claramente que existe una garantía legal de tres meses. Y si alguno de los vendedores señaló el plazo de 90 días en vez de tres meses para ejercer la garantía legal, no se debe a confusión o falta de conocimiento, siendo exagerado y carente de lógica sostener que se está generando confusión en los clientes respecto del ejercicio de la garantía legal, considerando que para cualquier persona común, 90 días o tres meses es prácticamente lo mismo.

Por tanto, solicita que se tenga por contestada la denuncia infraccional deducida en contra de su representada, y en definitiva sea rechazada en todas sus partes con expresa condena en costas.

PRUEBA DOCUMENTAL:

La parte denunciante reitera los documentos acompañados con la denuncia y que rolan de fojas 14 a 24, ambas inclusive, con citación.

La parte denunciada reitera los documentos acompañados en el primer otrosí de su contestación y que rolan de fojas 38 a 85, ambas inclusive, con citación.

PRUEBA TESTIMONIAL:

Por la parte denunciante rinde testimonio **EMILIO MATAS ABELLA**, individualizado en autos, a quien la parte denunciada le formula tachas contenidas en el artículo 358 N° 5 y 6 del Código de Procedimiento Civil. Contestado el traslado, el testigo declara sobre los hechos.

Por la parte denunciada rinde testimonio **SOLEDAD MACARENA MARTINEZ HERNANDEZ**, individualizada en autos, a quien la parte denunciante le formula tachas contenidas en el artículo 358 N° 5 y 6 del Código de Procedimiento Civil. Contestado el traslado, el testigo declara sobre los hechos.

PETICIONES: No se formulan.

SEGUNDO: Que, en cuanto a las tachas formuladas por la denunciante y la denunciada, respectivamente, en la audiencia de contestación y prueba el

las contempladas en el Libro II de dicho Código, toda vez que estas están destinadas a ponderar la prueba legal o tasada.

TERCERO: Que conforme lo expuesto por el **SERNAC** en su denuncia de fojas 1 y siguientes, las infracciones constadas por el ministro de fe, el día 15 de diciembre de 2016, en dependencias de **FALABELLA RETAIL S.A.**, ubicada en Avenida Américo Vespucio N° 1737, comuna de Huechuraba, fueron las siguientes:

- a) Se condiciona el ejercicio de la garantía legal al envío del producto al Servicio Técnico.
- b) Se limita el plazo para ejercer el derecho a la triple opción a 90 días.

CUARTO: Que respecto de las infracciones consignadas en el considerando precedente, la parte denunciada **FALABELLA RETAIL S.A.**, ha presentado sus correspondientes descargos, señalando esencialmente que:

En el caso de la infracción que se le imputa en la letra a), expuso que se ha respetado el derecho a la triple opción, que no existen reclamos por materia de garantía ante el SERNAC o por cualquier otro canal, que se refieran a que se obliga a los clientes a que en forma previa a poder cambiar el producto o pedir la devolución del precio pagado, deban repararlo. Que, en consecuencia, en ningún caso se condiciona la garantía legal. Y añade literalmente, "*Sin perjuicio de ello, los vendedores cuando se ven expuestos a reclamos por defectos en productos de tecnología, cuyas fallas sean imperceptibles a simple vista, otorga al cliente la opción de llevarlo a un servicio técnico para que luego de tener el correcto conocimiento de su falla, aquel pueda optar por la devolución del dinero, cambio de producto o reparación gratuita*". Que lo anterior, queda de manifiesto en los términos y condiciones que se encuentran disponibles en la página web de **FALABELLA RETAIL S.A.**, en donde además se señala claramente que la garantía legal es de tres meses, con lo cual el hecho de que los vendedores hayan señalado noventa días, imputación consignada en la letra b), no se debe a confusión o falta de conocimiento, ni induciría a confusión a los clientes, considerando que los vendedores no son abogados y no conocen con precisión el lenguaje de la norma, y además que para cualquier persona común y corriente no ve diferencia entre decir noventa días o tres meses, siendo en consecuencia, exagerado y carente de



electrónico y a uno de línea blanca, por lo que, considerando los argumentos expuestos por la denunciada, resulta de toda lógica recurrir en primera instancia al Servicio Técnico especializado a fin de que este organismo constate si efectivamente existe una deficiencia o falla en el producto, cuando ésta no es evidente a simple vista, hecho que un vendedor común y corriente no puede verificar, al no tener el conocimiento técnico requerido para este tipo de bienes, y de esta forma, sólo después de constatada la falla, se podrá ejercer el derecho a la triple opción, siendo de esta forma como lo dispone el artículo 20 letra e) de la ley 19.496, por lo que, este sentenciador estima, que la infracción reseñada en la letra a), no se encuentra acreditada.

SEXTO: En cuanto a la imputación consignada en la letra b), **FALABELLA RETAIL S.A.**, acompaña a fojas 61 y siguientes, copia autorizada del documento denominado "Términos y Condiciones del Portal de Internet", el cual contempla el ítem denominado "Garantías Legales y Beneficios Ofrecidos por el Fabricante", en donde se contiene el plazo correcto de la garantía legal, esto es, de tres meses, teniendo además el documento una data anterior a la fiscalización efectuada por el ministro de fe del Servicio, por lo que, este sentenciador considera, que independientemente de lo manifestado por el vendedor o la Jefa de Atención al servicio al Cliente, al momento de la fiscalización, dicho documento se aprobó conforme a la normativa legal y es el que prevalece al momento de que un consumidor requiera ejercer su derecho a garantía legal y a la opción a la triple opción, por lo que tampoco existe en este punto infracción a la ley 19.496.

SEPTIMO: Que por otra parte, cabe tener presente que el artículo 59 Bis, incisos 3 y 4° de la ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, dispone: *"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"* y *"Los hechos establecidos por dicho ministro de fe constituirán presunción legal, en cualquiera de los procedimientos contemplados en el título IV de esta ley"*.

OCTAVO: Que en virtud de las normas citadas en el razonamiento precedente, cabe considerar que los ministros de fe del Servicio



oportunamente en la persona del representante legal de la denunciada, oportunamente, en el sentido de haber tenido esta, la posibilidad de responder y/o defenderse, con ocasión de la celebración del comparendo de contestación y prueba, de modo que cuando el inspector constató el hecho nada tenía que informar en ese momento, como lo pretende la denunciada en sus descargos. Por lo que, el acta del ministro de fe del SERNAC, es completamente válida y efectuada en pleno ejercicio de sus funciones, desechándose de esta forma la impugnación de dicho documento, efectuada por la denunciada a fojas 33 y siguientes.

Por tanto, visto las facultades que me otorgan las leyes 15.231, 18.287, 19.496.

RESUELVO:

NO HA LUGAR a la denuncia infraccional deducida por el **SERNAC** a fojas 1 y siguientes, **ABSUELVESE** a **FALABELLA RETAIL S.A.**, representada legalmente por **JUAN LUIS MINGO SALAZAR**.

Ejecutoriada que sea la presente sentencia, Dese cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 58 bis de la Ley 19.496.

Regístrese, notifíquese y archívense estos antecedentes en su oportunidad.

Dictada por el Juez Titular **FERNANDO MESA-CAMPBELL CERUTI**; Autoriza **EDUARDO NAVARRO DE LA PAZ**, Secretario Titular del Tribunal.

C.A. de Santiago

Santiago, cuatro de abril de dos mil dieciocho.

A fojas 131, 132 y 133, téngase presente.

A fojas 134, venga en forma.

A fojas 135, estése a lo resuelto.

Vistos:

Atendido el mérito de los antecedentes, **se confirma** la sentencia apelada de trece de julio de dos mil diecisiete, escrita a fojas 89 y siguientes.

Regístrese y devuélvase.

N°Trabajo-menores-p.local-Ant-1309-2017.

Pronunciada por la **Séptima Sala** de la Illma. Corte de Apelaciones de Santiago, presidida por el Ministro señor Alfredo Pfeiffer Richter e integrada por la Ministro (S) señora María Cecilia González Díez y por el Abogado Integrante señor Ángel Cruchaga Gandarillas. Autoriza el (la) ministro de fe de esta Illma. Corte de Apelaciones de Santiago.

Santiago, cuatro de abril de dos mil dieciocho, se notificó por el estado diario la resolución que antecede.

ALFREDO OSCAR PFEIFFER
RICHTER
MINISTRO
Fecha: 04/04/2018 11:54:42

MARIA CECILIA GONZALEZ DIEZ
MINISTRO(S)
Fecha: 04/04/2018 11:48:20

ANGEL ANDRES CRUCHAGA
GANDARILLAS
ABOGADO
Fecha: 04/04/2018 12:03:53



HUECHURABA, 30 de abril de dos mil dieciocho.

Cúmplase.

Notifíquese.

CAUSA ROL Nº 4.056-2017-8

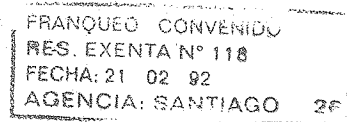
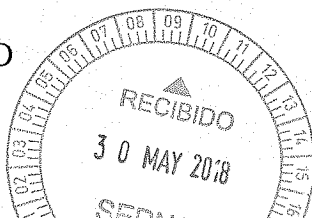
HUECHURABA, 30.04.2018.

Con carta certificada expedida con esta fecha, notifique la resolución precedente a ANDRES HERRERA TRONCOSO - ROBERTO SEPULVEDA NUÑEZ.

CAUSA ROL Nº 4.056-2017-8

002152

ANDRES HERRERA TRONCOSO
TEATINOS 333, PISO 2
SANTIAGO.



CORREOS DE CHILE