

10

20615218



SAS LA POLAR S.A.		86874333-K
Nombre		RUT
AMERICANA NORTE S.A.		
Dirección		
COMISION LEY CONSUMIDOR 3° JUZGAD		
Tributo o multa por infracción		Período
16		21/01/2019
ROL		Fecha de emisión

A COMERCIAL SIGLO XXI S.A (LA A.) A 50 UTM POR INFRINGIR EL

Plazo para pagar 31/01/2019

Cuentos y derechos	Valores	
JPL 3	2.417.650	PAGADO 21/01/2019 15:32
		20615218
	2.417.650	
	0	
	0	
Total	2.417.650	



PAGADO POLICIA L cldiazg maraven
 Unidad Liquidador Emisor
 Pagado: \$2.417.650

yente

160

**TERCER JUZGADO DE POLICIA LOCAL
MAIPU**

MAIPÚ once de julio de dos mil dieciocho

Vistos: Lo resuelto por la Ilustrísima Corte de Apelaciones de Santiago a fojas 147 de autos.

Cúmplase.

Notifíquese

Rol 4470 -2016

Notifíquese con carta hábil notificada por carta
de resolución de fojas 160

que dirigi a domicilio de
García, Herdobio Honorato
Maipú 12-07-18 PSL

Notifíquese con carta hábil notificada por carta
de resolución de fojas 160

que dirigi a domicilio de
Vasquez, ferde
Maipú 12-07-18 PSL

C.A. de Santiago

Santiago, veinte de junio de dos mil dieciocho.

A fojas 144, 145 y 146, téngase presente.

Vistos:

Atendido el mérito de los antecedentes, **se confirma** la sentencia apelada de veintinueve de junio de dos mil diecisiete, escrita a fojas 109 y siguientes.

Regístrese y devuélvase.

N°Trabajo-menores-p.local-Ant-1590-2017.

Pronunciada por la **Séptima Sala** de la Itma. Corte de Apelaciones de Santiago, presidida por el Ministro señor Omar Astudillo Contreras e integrada por la Ministro (S) señora Andrea Díaz-Muñoz Bagolini y por la Abogado Integrante señora Claudia Chaimovich Guralnik. Autoriza el (la) ministro de fe de esta Itma. Corte de Apelaciones de Santiago.

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

OMAR ANTONIO ASTUDILLO
CONTRERAS
MINISTRO
Fecha: 20/06/2018 13:22:01

ANDREA FABIOLA DIAZ MUNOZ
BAGOLINI
MINISTRO(S)
Fecha: 20/06/2018 13:35:40



CLAUDIA VERONICA CHAIMOVICH
GURALNIK
ABOGADO
Fecha: 20/06/2018 13:28:18

SERGIO GUSTAVO MASON REYES
MINISTRO DE FE
Fecha: 20/06/2018 14:04:15



Pronunciado por la Séptima Sala de la C.A. de Santiago integrada por Ministro Omar Antonio Astudillo C.,
Ministra Suplente Andrea Díaz-Muñoz B. y Abogada Integrante Claudia Veronica Chaimovich G. Santiago,
veinte de junio de dos mil dieciocho.

En Santiago, a veinte 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>.

**TERCER JUZGADO DE POLICIA LOCAL
MAIPÚ**



PROCESO ROL N° 4470-2016

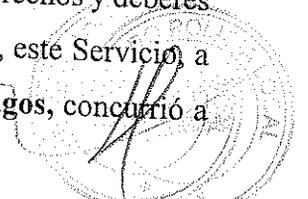
MAIPÚ, veintinueve de junio de dos mil diecisiete.

VISTOS: Que la denuncia infraccional de fojas 1 a 18 de autos, da cuenta de presunta infracción a la Ley 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, hecho ocurrido el día 28 de abril de 2016 e ingresado al Tribunal con fecha 24 de junio de 2016, en que participaron:

SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, RUT N° 60.702.000-0; representado por **ERNESTO MUÑOZ LAMARTINE**, cédula de identidad N° 12.637.898-K, Director Nacional, y por **MARIA GABRIELA MILLAQUEN URIBE**, cédula de identidad N° 15.543.536-4; Directora Regional Metropolitana, domiciliados en calle Teatinos N° 333, Piso 2, Comuna de Santiago. Representada judicialmente por los Abogados **MARIA GABRIELA MILLAQUEN URIBE**, **MARITZA ESPINA OPITZ**, **PAOLA JHON MARTINEZ**, **VICTOR VILLANUEVA PAILLAVIL**, y **ERICK ORELLANA JORQUERA**, **ERICK VASQUEZ CERDA**, y **JUAN CARLOS VIDAL SERRANO**, y por la Habilitada de Derecho **CAMILA DÍAZ TAPÍA**, domiciliados en calle Teatinos N° 333, Piso 2, Comuna de Santiago. Según consta a fojas 18 y 50.

EMPRESAS LA POLAR S.A., RUT N° 96.874.030-K, cuyo nombre de fantasía corresponde a **TIENDAS LA POLAR**, representada legalmente por **ANDRÉS EYZAGUIRRE ASTUBURUAGA**, cédula de identidad N° 7.343.778-4, ambos domiciliados para estos efectos en Avenida Eduardo Frei Montalva N° 520, comuna de Renca. Representado judicialmente por el abogado **PAULO GARCÍA-HUIDOBRO HONORATO**, cédula de identidad N° 11.640.541-5, y por el habilitado de derecho **FELIPE JOSE HIDALGO JULIO**, cédula de identidad N° 10.989.348-K, domiciliados en Lota N° 2257, Oficina 502, comuna de Providencia, según fojas 46.

1.- Que a fojas 1 a 18 consta, denuncia infraccional del **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, a través de **MARIA GABRIELA MILLAQUEN URIBE**, cédula de identidad N° 15.543.536-4; Directora Regional Metropolitana, quien señala: "...El Servicio Nacional del Consumidor, en el ejercicio de las facultades y de la obligación que le impone el inciso primero del artículo 58 de la Ley N° 19.496 de "Velar por el cumplimiento de las disposiciones de la presente ley y demás normas que digan relación con el consumidor, difundir los derechos y deberes del consumidor y realizar acciones de información y educación del consumidor", este Servicio, a través de sus Ministros de Fe, **Miguel Valenzuela Bustos** y **Cristian Ortega Lagos**, concurrió a



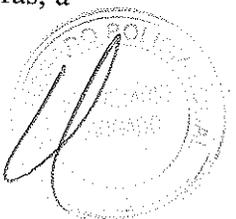
las dependencias de la denunciada, ubicadas en Avenida Américo Vespucio N°399, local 107-109-111, comuna de Maipú, con la finalidad de verificar el cumplimiento de las normas sobre información de los derechos que tienen los consumidores a propósito de la garantía de los bienes que ofrece y comercializa la denunciada y que dirige al público consumidor. Es del caso señalar, que luego de la presentación personal que los citados ministros de fe realizaron ante **PEDRO ANDRÉS CAMPAMÁ RACHET**, cédula de identidad N° 7.683.507-1, Gerente de Sucursal, en las mismas dependencias de la denunciada, se pudieron certificar los siguientes hechos:

“Información solicitada al vendedor en relación a la garantía de los bienes que comercializa: Calzado, línea blanca y electrónica: Informa que el ejercicio del derecho de la triple opción requisito previo el ingreso del producto a servicio técnico. SI. NOTA: Servicio Técnico determina previamente la falta. Emite informe técnico. Electrodomésticos menores se cambian de inmediato. Informa que la boleta es el único documento válido para el ejercicio del derecho a la triple opción. SI. La boleta de compraventa es la garantía. En consecuencia, es evidente la conclusión revelada por el acta y sus antecedentes, en relación a que la denunciada, conforme a lo anteriormente expuesto, ha infringido los artículos 3 inciso primero letras b), 20, 21 y 23 de la Ley 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, según se desarrollara a continuación, en el entendido que de dicha acta se desprende que: En relación a la información proporcionada por los vendedores y/o jefe de local: Se restringe la triple opción de la garantía legal, estableciendo como único instrumento para su ejercicio la presentación de la boleta. Condiciona el ejercicio de la garantía legal al ingreso previo del producto al servicio técnico. De ahí que este Servicio Público, en cumplimiento de nuestro imperativo legal, procede a poner los antecedentes del caso en conocimiento de SS., para su resolución...Que, si bien, la ley N° 19.496 no contempla expresamente en su estatuto básico el derecho a la calidad esperada de bienes durables que se adquieren en el mercado, tal derecho se desprende de las diversas disposiciones de la ley, especialmente a partir del párrafo 5° título II de la responsabilidad por incumplimiento. En consecuencia, se establece para los proveedores una obligación de responder cuando el bien no es apto para los fines y usos previsibles para los que normalmente se adquiere en el mercado, considerando las condiciones en las cuales fue obtenido o contratado. Que los contratos de consumo son esencialmente conmutativos, lo que implica que el precio pagado por el consumidor en una compra de un bien durable le concede el derecho a que por ese dinero pagado se le entregue un bien de la calidad adecuada, apto para cumplir su propósito natural al cual se destine ese bien, y sin que produzca una desvalorización de su inversión. Este es el fundamento de exigir el derecho a calidad de los bienes que se adquieren, y en consecuencia, lo es de aquel derecho de garantía legal, el que tiene por finalidad 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. En efecto, de conformidad con aquello dispuesto en el artículo 20 de la LPC, todos los productos o bienes durables nuevos, están amparados por una garantía legal, por el periodo de los tres meses siguientes



a la fecha en que se haya recibido dicho producto, y que en muchas ocasiones coincide con el acto de compra. En términos simples, la garantía legal tiene por objeto proteger al adquirente de las deficiencias de fabricación, elaboración, materiales, partes, piezas, elementos, sustancias, ingredientes, estructura, calidad o condiciones sanitarias, en su caso, que hacen que el producto no sea enteramente apto para el uso o consumo que está destinado o al que el proveedor hubiese señalado en su publicidad. Al respecto, cabe señalar que lo expuesto dice relación únicamente con la norma general, existiendo además, los casos especiales que se consideran en las letras a, b, d, e, f y g de dicho artículo. Así, la garantía legal otorga al consumidor-adquirente, en los casos de compras de bienes de mala calidad o deficientes, el derecho a solicitar la "reparación gratuita del bien", o previa restitución, "su reposición" o "la devolución de la cantidad pagada", esto es lo que se denomina el derecho de opción. Este derecho de opción que el legislador reconoce y protege, confiere al consumidor el derecho a elegir libremente y sin restricción alguna, cualquier de las tres alternativas dispuestas precedentemente. En consecuencia, el proveedor no puede, ni debe, limitar el ejercicio de este derecho, así como tampoco puede imponer a los consumidores un orden preestablecido para ejercerlo, ni menos aún establecer condiciones para su ejercicio, en el entendido que el derecho legal de garantía es irrenunciable. Por ende, queda de manifiesto que el proveedor no puede, por ejemplo, condicionar el ejercicio de la garantía legal al envío del bien al servicio técnico, tampoco puede restringir su ejercicio sólo a una o a dos de las opciones, ni menos puede decidir que opción prevalece por sobre otra. Por lo tanto, aquellas restricciones impuestas por el proveedor, no solamente importan una vulneración al Derecho de garantía legal de los consumidores, sino que también una contravención a la obligación que pesa sobre el proveedor de informar de manera veraz y oportuna.

- 2.- Que a fojas 19 a 22 consta, copia simple de mandato judicial, mediante escritura pública otorgada ante JUAN FRANCISCO ÁLAMOS OVEJERO, Notario suplente del titular de la Cuadragésima Quinta Notaría de Santiago, RENÉ BENAVENTE CASH, bajo número de repertorio 870-2015, de fecha 13 de enero de 2015.
- 3.- Que a fojas 23 y 24, consta copia simple de Decreto N° 283, de fecha 26 de Diciembre de 2014, en que consta la personería del Director Nacional, **ERNESTO MUÑOZ LAMARTINE**, cédula de identidad N° 12.637.898-K, para representar al **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**.
- 4.- Que consta a fojas 25, acta de ministro de fe suscrita por Miguel Valenzuela Bustos y Cristian Ortega Lagos, de fecha 28 de abril de 2016.
- 5.- Que consta a fojas 26, anexo fotográfico que contiene dos imágenes correspondientes a la visita realizada por los ministros de fe.
- 6.- Que a fojas 27 a 29 consta, constancia de visita y acta de los Ministros de Fe de Sernac, **Miguel Valenzuela Bustos y Cristian Ortega Lagos**, de fecha 28 de abril de 2016, a las 12:20 horas, a



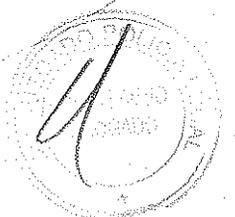
las dependencias de **EMPRESAS LA POLAR S.A**, RUT N° 96.874.030-K, del Mall Arauco Maipú ubicado en avenida Américo Vespucio N° 399, Local 107-109-111, comuna de Maipú.

7.- Que consta a fojas 30 a 35, certificado antecedentes conductor de **ANDRÉS EYZAGUIRRE ASTUBURUAGA**, cédula de identidad N° 7.343.778-4, con antecedentes infraccionales.

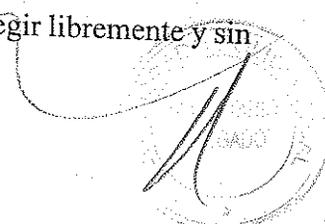
8.- Que consta a fojas 36 a 39, certificado antecedentes conductor de **PEDRO ANDRÉS CAMPAMÁ RACHET**, cédula de identidad N° 7.683.507-1, con antecedentes infraccionales.

9.- Que consta a fojas 46, patrocinio y poder de la parte de **EMPRESAS LA POLAR S.A**, RUT N° 96.874.030-K, al abogado **PAULO GARCÍA-HUIDOBRO HONORATO**, cédula de identidad N° 11.640.541-5, quien en el segundo otrosí, delega poder al abogado **FELIPE JOSE HIDALGO JULIO**, cédula de identidad N° 10.989.348-K.

10.- Que a fojas 47 a 49, consta declaración indagatoria de la parte de **EMPRESAS LA POLAR S.A**, RUT N° 96.874.030-K, representada judicialmente por **PAULO GARCÍA-HUIDOBRO HONORATO**, en que expone: "...Que nuestra representada no ha cometido infracción alguna con su comportamiento a ley que regula la materia. Que la presente denuncia interpuesta por el SERNAC en contra de mi representada, se sostiene bajo el único fundamento que en razón que dos ministros de fe del servicio denunciante habrían concurrido a las dependencias de la tienda ubicada en Avenida Américo Vespucio N° 399, local 107-109-111 de esta comuna, y que previa entrevista con vendedores y/o jefe de local, y que según estos pudieron concluir los siguientes hechos: a) Se restringe la triple acción de la garantía legal, estableciendo como único instrumento para sus ejercicios la presentación de la boleta y b) Condiciona el ejercicio de la garantía legal al ingreso previo del producto al Servicio Técnico. En cuanto a los hechos que se imputan a mi representada, debo decir que no son efectivos: a) No es efectivo que mi representada restringe la triple acción de la garantía legal, estableciendo como único instrumento para su ejercicio la presentación de boleta, ya que la política relativa al ejercicio de este derecho jamás se ha limitado a la boleta como único instrumento válido para ejercerlo, prueba de ello se puede constatar en la publicación <http://www.lapolar.cl/internet/politicas-cambios>, donde se demuestra claramente la falsedad de esta imputación. b) No es efectivo que mi representada condiciona el ejercicio de la garantía legal al ingreso previo del producto al Servicio Técnico, esta imputación es falsa, toda vez que mi representada al ingresar previamente el producto defectuoso al servicio técnico, lo único que hace es simplemente ejercer un derecho de tener conocimiento respecto del real origen o causa de la falla, puesto que de acuerdo a la propia Ley 19.496, en su artículo 21 establece que no cualquier falla es apta para ejercer los derechos contemplados en los artículos 19 y 20; sino que deben ser fallas del fabricante, ya que en caso que esta se haya producido por un hecho imputable al consumidor, el derecho no opera lo que es de toda lógica, pues nadie puede aprovecharse de su propio dolo. Por lo antes expresado, venimos en señalar que desconocemos todo tipo de responsabilidad en los hechos denunciados.



- 11.- Que a fojas 52 a 53 y 52 vta. a 53 vta, consta escritura pública en que consta personería para actuar al abogado **PAULO GARCÍA-HUIDOBRO HONORATO**, cédula de identidad N° 11.640.541-5, en nombre y representación de **EMPRESAS LA POLAR S.A**, RUT N° 96.874.030-K.
- 12.- Que consta a fojas 60 a 62, resolución exenta N° 016, de fecha 14 de enero de 2013, que establece cargos y empleos que investirán el carácter de ministros de fe del **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**.
- 13.- Que a fojas 63 y 64, consta declaración indagatoria de **MIGUEL ARTURO VALENZUELA BUSTOS**, cédula de identidad 6.024.682-3, 66 años, casado, ingeniero de ejecución agrícola, con domicilio en Teatinos N° 50, piso 2, comuna de Santiago, en su calidad de ministro de fe, designado por Director Nacional según consta en documento acompañado a fojas 60 a 62, quien expone: "...Que respecto a la denuncia puedo señalar que por instrucción de dirección jurídica de **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, fuimos asignados como ministros de fe el día 28 de abril de 2016 para visitar establecimientos comerciales, ubicados en Mall Arauco Maipú con motivo de verificar el cumplimiento de las normas sobre información de los derechos que tienen los consumidores a propósito de las garantías de los bienes que ofrece y comercializa los establecimientos visitados en su oportunidad. Al respecto el 28 de abril de 2016, visitamos la empresa **LA POLAR S.A** cuyo nombre de fantasía es **TIENDAS LA POLAR**, oportunidad en la cual nos presentamos ante gerente de sucursal, **PEDRO CAMPAMÁ RACHET**, explicando el motivo de nuestra visita, que era verificar el cumplimiento de las disposiciones concernientes a la garantía que se ofrece a los consumidores por los bienes que se expenden en tiendas **LA POLAR**, siendo las 12:20 horas, dejamos constancia de nuestra visita con mi colega ministro de fe, **CRISTIAN ORTEGA LAGOS** de los siguientes hechos: a) **PEDRO CAMPAMÁ RACHET** manifestó que para ejercer el derecho de la triple opción que tienen los consumidores respecto de la garantía es requisito previo el ingreso del producto cuestionado a un servicio técnico. El servicio técnico determina previamente las fallas y emite un informe técnico. Los electrodomésticos menores se cambian de inmediato. b) **PEDRO CAMPAMÁ RACHET**, manifestó que la boleta de compraventa, es el único documento válido para el ejercicio del derecho a la triple opción, manifestando que la boleta de venta es la garantía. En relación a la información señalada por el gerente de sucursal se contraviene lo establecido en las disposiciones contenidas en la Ley 19.496, por lo siguiente: a) se restringe la triple opción de la garantía legal, estableciendo como único instrumento para su ejercicio la presentación de boleta. b) se condiciona el ejercicio de la garantía legal al ingreso previo del producto al servicio técnico. La garantía legal otorga al consumidor en los casos de compra de bienes de mala calidad o deficientes el derecho a solicitar la reparación gratuita del bien o previa restitución o la devolución de la cantidad pagada, esto es lo que se denomina el derecho de opción. La Ley confiere al consumidor el derecho a elegir libremente y sin restricción alguna cualquiera de las tres alternativas.



14.- Que a fojas 64, consta declaración indagatoria de **CRISTIAN IGOR ORTEGA LAGOS**, cédula de identidad 9.337.789-3, 51 años, divorciado, ingeniero en informática, con domicilio en Teatinos N° 50, piso 5, comuna de Santiago, quien expone: "...Que ratifico lo señalado por mi colega ministro de fe, atendido que la visita se realizó conjuntamente como consta en acta de ministro de fe y constancia de visita".

15.- Que consta a fojas 68 a 72, contestación de denuncia de la parte de **EMPRESAS LA POLAR S.A**, RUT N° 96.874.030-K, representada judicialmente por el abogado **PAULO GARCÍA-HUIDOBRO HONORATO**, y expone: "...Que nuestra representada no ha cometido infracción alguna con su comportamiento a ley que regula la materia. Que la presente denuncia interpuesta por el SERNAC en contra de mi representada, se sostiene bajo el único fundamento que en razón que dos ministros de fe del servicio denunciante habrían concurrido a las dependencias de la tienda ubicada en Avenida Américo Vespucio N° 399, local 107-109-111 de esta comuna, y que previa entrevista con vendedores y/o jefe de local, y que según estos pudieron concluir los siguientes hechos: a) Se restringe la triple acción de la garantía legal, estableciendo como único instrumento para sus ejercicios la presentación de la boleta y b) Condiciona el ejercicio de la garantía legal al ingreso previo del producto al Servicio Técnico. En cuanto a los hechos que se imputan a mi representada, debo decir que no son efectivos: a) No es efectivo que mi representada restringe la triple acción de la garantía legal, estableciendo como único instrumento para su ejercicio la presentación de boleta, ya que la política relativa al ejercicio de este derecho jamás se ha limitado a la boleta como único instrumento válido para ejercerlo, prueba de ello se puede constatar en la publicación <http://www.lapolar.cl/internet/politicas-cambios>, donde se demuestra claramente la falsedad de esta imputación. b) No es efectivo que mi representada condiciona el ejercicio de la garantía legal al ingreso previo del producto al Servicio Técnico, esta imputación es falsa, toda vez que mi representada al ingresar previamente el producto defectuoso al servicio técnico, lo único que hace es simplemente ejercer un derecho de tener conocimiento respecto del real origen o causa de la falla, puesto que de acuerdo a la propia Ley 19.496, en su artículo 21 establece que no cualquier falla es apta para ejercer los derechos contemplados en los artículos 19 y 20, sino que deben ser fallas del fabricante, ya que en caso que esta se haya producido por un hecho imputable al consumidor, el derecho no opera lo que es de toda lógica, pues nadie puede aprovecharse de su propio dolo. En la especie, y que resulta del todo relevante para lograr una convicción, en falta de comportamientos infraccionales por parte de mi representada, es el hecho fáctico, que el propio **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, señala que las normas infringidas y las imputaciones son según ella, meras hipótesis infraccionales, según se lee del acápite III de la denuncia, es decir, que para el propio ente denunciante, sus acusaciones se basan y no pasan de ser más que una mera hipótesis y nada más, y tratándose de este tipo de responsabilidad alegada y del marco legal que regula esta materia, no se puede sancionar a nadie por meras hipótesis, porque para todos los efectos legales se presume inocente, mientras no se acredite la infracción por la cual se

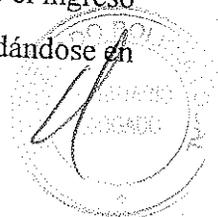


formula una denuncia, y en consecuencia, es plenamente aplicable en este punto el principio de legalidad o tipicidad, principios que protegen al debido proceso, que siguiendo la teoría del caso de la denunciante, se vulneraría absolutamente aquello, ya que pretende sancionar a mi representada en base a supuestas hipótesis y no sobre hechos reales y concretos, que implican una transgresión al orden legal vigente. Tan absurdo es el comportamiento de la denunciante de autos, que es ella misma quien ha autorizado los protocolos de términos y condiciones para compras efectuadas en **LA POLAR**, como se acredita con la documentación que se acompañará en este mismo acto. En consecuencia, **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR** es quien ha habilitado a mi representada para realizar aquello que hace y ello no puede ser usado en su contra para denunciarlo, porque es injusto y desleal, sería como una maquinación de la contraparte en orden a inventar o crear un juicio. Por lo antes señalado, venimos en señalar que desconocemos todo tipo de responsabilidad en los hechos denunciados.

16.- Que a fojas 90 y 91 consta, celebración de audiencia de conciliación, con la asistencia de la parte de **MARITZA ESPINA OPITZ**, cédula de identidad N° 16.011.471-1; abogado en representación de **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR; FELIPE JOSE HIDALGO JULIO**, cédula de identidad N° 10.989.348-K, en representación de **EMPRESAS LA POLAR S.A.**, RUT N° 96.874.030-K, y en rebeldía de la parte de **PEDRO ANDRÉS CAMPAMÁ RACHET**. Llamadas las partes a conciliación: Esta no se produce, atendida la controversia en los hechos denunciados. El apoderado en representación de **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, viene en ratificar denuncia infraccional que rola de fojas 1 a la 18, ambas inclusive por infracción a los artículos 3 inciso primero letra B, 20, 21 y 23 de la Ley 19.496, solicitando sea acogida en todas sus partes, aplicando el máximo de multas establecidas por la Ley, con costas. El apoderado en representación de **EMPRESAS LA POLAR S.A.**, viene en contestar el requerimiento de autos por intermedio de escrito presentado el día de hoy, solicitando que este sea considerado como parte integrante del comparendo de estilo, además solicitando el rechazo de la denuncia en base a los argumentos que en ella se señalan. En cuanto a la prueba documental: El apoderado en representación de **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, viene en reiterar con citación y bajo apercibimiento legal los documentos que rolan a fojas 19 a la 29 ambas inclusive, 59 a la 64 y en este acto vengo en acompañar de la misma manera: i. Copia de resolución exenta N° 16 que establece los cargos y empleos que investirán el carácter de ministros de fe del **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, a fojas 73 y 74; ii. Copia de impresión de pantalla de la página web www.sernac.cl/transparencia, que da cuenta de la calidad de jefe de departamento de soporte y desarrollo tecnológico de **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR** de **CRISTIAN ORTEGA LAGOS**, a fojas 76; iii. Copia de impresión de pantalla de la página web www.sernac.cl/transparencia que da cuenta del grado en la escala única de sueldos N° 6 de **MIGUEL VALENZUELA BUSTOS**, a fojas 75. El apoderado en representación de **EMPRESAS LA POLAR S.A.**, viene en objetar el documento denominado acta

de ministro de fe que rola a fojas 25 y siguientes, en razón a que este documento no ha sido ratificado en la oportunidad procesal correspondiente, es decir, en este comparendo, por la persona que emite dicho documento, de lo contrario este documento sería prueba que emana de la propia parte que lo presenta. El apoderado en representación de **EMPRESAS LA POLAR S.A.**, por este acto, viene en ratificar documentos que rolan a fojas 43 a 47, y 52 y 53. Además en acompañar con citación los siguientes documentos: i. Impresión de pantalla desde la página web de **LA POLAR**, tu tienda virtual, esto es en www.lapolar.cl/internet/politicas-cambios, en la cual se aprecian una publicación respecto de las políticas de retiro y cambio de los productos de **LA POLAR**, en la cual en ninguna parte se aprecia que se haya restringido o condicionado el derecho como lo señala la contraparte, a fojas 77 y 78; ii. Protocolización de términos y condiciones para compras efectuadas en **LA POLAR**, autorizado ante notario José Manuel Cifuentes Guerra, de la décima Notaria de Santiago, con el respectivo documento denominado términos y condiciones para compras efectuadas en **LA POLAR**, los cuales son los mismos documentos requeridos y aprobados por el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, a fojas 79 a 86; iii. Oficio ordinario N° 15724 de **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, respecto de una mediación colectiva N° R-2016M740968 de presentación de fecha 31 de agosto de 2016, en la cual el denunciante solicita a **LA POLAR** la protocolización de los términos y condiciones enunciadas en el punto anterior y además una declaración jurada respecto a lo mismo, a fojas 87 y 88; iv. Declaración jurada de **ANDRÉS EYZAGUIRRE ASTUBURUAGA**, cédula de identidad N° 7.343.778-4, en su calidad de representante legal de **EMPRESAS LA POLAR S.A.**, la cual declara en los términos solicitados por el propio **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, a fojas 89.

17.- Que consta a fojas 93 a 105, presentación de la parte de **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, representada judicialmente por la abogada **MARITZA ESPINA OPITZ**, en que solicita se tenga presente lo que indica: "...En referido a la contestación de la denunciada, en cuanto a que no se restringe el derecho a la triple opción de la garantía legal a la presentación de la boleta: la denunciada afirma lo anterior fundando su afirmación en que en la página web www.lapolar.cl y en un instrumento protocolizado no se indicaría esa limitación. Es importante recalcar que la denuncia se funda en la visita de ministros de fe, donde el vendedor indicó que la boleta de compraventa es la garantía. Los vendedores de la tienda son la cara visible de la empresa y quienes se encuentran en contacto directo con los consumidores entregándoles la información a sus inquietudes. Es así, que la denunciada instruye a sus vendedores en cuanto a cuál es el instrumento válido para ejercer el derecho a la triple opción, siendo en el caso concreto indicado de que se limitaba a la boleta. Resulta indiferente la defensa de la denunciada en cuanto afirma que no se encuentra limitada a dicho instrumento reafirmando que a través de otros canales se indica algo diverso. En cuanto a que no se condiciona el ejercicio de la garantía legal al ingreso al servicio técnico, cabe destacar que es un hecho no controvertido que la denunciada reconoce que el ingreso al servicio técnico tiene el carácter de previo y obligatorio, justificando su conducta fundándose en



el artículo 21 de la Ley 19.496, sin perjuicio de ello, en este razonamiento existe contravención expresa de norma legal, ya que la ley en ningún lado establece que para el ejercicio de los derechos en ella consagrados, el producto deba ser enviado a un servicio técnico, ni menos que sea el elegido por el proveedor. En la práctica, lo que hacen los proveedores es supeditar y condicionar al consumidor, exigiéndole necesariamente el ingreso al servicio técnico, y luego obtener el resultado del examen efectuado, se da la opción al consumidor. En el evento que a juicio del proveedor, el producto hubiera sufrido un desperfecto por la mala manipulación del consumidor, se le niega dicho derecho y el consumidor se ve obligado a judicializar la controversia con todo lo que ella implica, para que sea el juez, quien finalmente le reconozca un derecho que siempre tuvo. Cabe señalar, que el legislador, al momento de crear la Ley 19.496, reguló un mercado de características ideales, es decir, aquél en que los agentes del mismo actúan de buena fe, y no como se pretende sostener en el fallo recurrido, en que del tenor de su interpretación, se estaría presumiendo de antemano la mala fe del consumidor, hecho absolutamente contrario a los principios generales del derecho. Naturalmente, la judicialización de la garantía legal suele producirse cuando no hay acuerdo entre el consumidor y el proveedor en la existencia del defecto, sea porque el proveedor alega que el defecto no existe, o porque este se pueda imputar al propio consumidor, o bien en los casos en que el proveedor simplemente se niega a cualquiera de los requerimientos del consumidor en ejercicio de su derecho de opción. Resultaría del todo injusto que las consecuencias que se derivan de una falta de seguridad y calidad de los productos deban ser asumidas por quien resulta perjudicado, más aún, si quien es responsable del daño se beneficia económicamente con la venta de sus productos, habiendo estado los mismos bajo su control y supervisión, siendo del todo razonable esperar una durabilidad en términos de calidad y seguridad. En cuanto a la afirmación de la existencia de protocolos de términos y condiciones autorizados por el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, vengo en indicar que la denunciada está tergiversando el contenido allí indicado a su favor, ya que si se observa con atención el contenido, efectivamente el documento cumple con lo requerido, en cuanto reconoce como instrumento para ejercer el derecho a la triple otros, entre ellos, la boleta. El problema radica en que la denunciada, a través de sus vendedores, y es así como lo constataron los ministros de fe del **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, dan información diversa a los consumidores”.

18.- Que consta a fojas 105 a 107, presentación de la parte de **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, representada judicialmente por la abogada **MARITZA ESPINA OPITZ**, en que objeta y observa los documentos acompañados por la contraria en el comparendo de conciliación, contestación y prueba, y expone: “...i. Impresión de pantalla desde la página web **LA POLAR**, tu tienda virtual, esto es en www.lapolar.cl/internet/politicas-cambios: Respecto a estos documentos, vengo en objetarlos en razón que los mismos corresponden a meras copias simples que no constituyen instrumento público en los términos que define la ley, pues en su emisión no ha intervenido funcionario público alguno, ni se han observado solemnidades legales. La certificación



del ministro de fe debe prevalecer. Los hechos establecidos por el ministro de fe constituyen una presunción legal, en cualquiera de los procedimientos contemplados en el Título IV de la Ley 19.496, y deben reputarse verdaderos mientras no haya prueba en contrario, y una presunción legal no desvanecida por prueba contraria constituirá siempre plena prueba. ii. Protocolización de términos y condiciones para compras efectuadas en **LA POLAR**, autorizado ante Notario: Vengo en observar dicho documento indicando que la denunciada tergiversa el contenido ahí indicado. En primer término, hay que tener en consideración la fecha de protocolización del documento: 2 de septiembre de 2016, y la fecha de la visita de los ministros de fe: 28 de abril de 2016, por lo que esta fue anterior a la protocolización del documento. Por otro lado, este documento cumple con lo requerido, ya que efectivamente reconoce como instrumento para ejercer el derecho a la triple opción otros, entre ellos, la boleta. El problema radica en que la denunciada, a través de sus vendedores, dan información diversa a los consumidores. iii. Oficio N° 15724 del **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, respecto de una mediación colectiva con la denunciada: Vengo en observar dicho documento en el sentido de que esta efectivamente existió. La importancia también radica en la fecha de la aprobación por este Servicio, esto es, 31 de agosto de 2016 y la visita de los ministros de fe: 28 de abril de 2016, por lo que esta fue anterior a la aprobación del documento. Adicionalmente, lo que solicitó el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR** es la protocolización de los términos y condiciones respecto de la página web www.lapolar.cl, no obstante el contenido y la protocolización denunciada indica otra información a los consumidores en su tienda. iv. Declaración jurada de **ANDRÉS EYZAGUIRRE ASTUBURUAGA**: Respecto a estos documentos, vengo en objetarlos en razón que los mismos corresponden a meras copias simples que no constituyen instrumento público en los términos que define la ley, pues en su emisión no ha intervenido funcionario público alguno, ni se han observado solemnidades legales. En consecuencia se trata de copias simples, donde tampoco se aprecia algún elemento que entregue certeza sobre su autenticidad e integridad, no pudiendo dar fe sobre la veracidad de lo que en ellas se indica. Además, no indica fecha alguna".

19.- Que a fojas 108, consta resolución del Tribunal que ordena pasen los autos para fallo.

Y CONSIDERANDO:

PRIMERO: Que los hechos consignados en la parte expositiva, no han sido controvertidos, por lo que se establecen.

SEGUNDO: Que el hecho controvertido consiste en determinar si efectivamente **EMPRESAS LA POLAR S.A**, RUT N° 96.874.030-K, cuyo nombre de fantasía corresponde a **TIENDAS LA POLAR**, representada legalmente por **ANDRÉS EYZAGUIRRE ASTUBURUAGA**, cédula de identidad N° 7.343.778-4, en su calidad de proveedor, restringe el derecho de opción que le asiste a los consumidores, consistente en la reparación del producto, en subsidio el cambio por otro de



igual o similares características, o la devolución de lo pagado, todo ello a elección del consumidor y condiciona el ejercicio de la garantía legal.

TERCERO: Que atendido el mérito de autos; denuncia infraccional interpuesta por **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, RUT 60.702.000-0; en contra de **EMPRESAS LA POLAR S.A.**, RUT N° 96.874.030-K, cuyo nombre de fantasía corresponde a **TIENDAS LA POLAR**, representada legalmente por **ANDRÉS EYZAGUIRRE ASTUBURUAGA**, cédula de identidad N° 7.343.778-4, a fojas 1 a 18; declaración indagatoria de la parte de **EMPRESAS LA POLAR S.A.**, RUT N° 96.874.030-K, representada judicialmente por el abogado **PAULO GARCÍA-HUIDOBRO HONORATO**, a fojas 47 a 49; declaración indagatoria de **MIGUEL ARTURO VALENZUELA BUSTOS** a fojas 63 y 64; declaración indagatoria de **CRISTIAN IGOR ORTEGA LAGOS**, a fojas 64; contestación de denuncia de la parte de **EMPRESAS LA POLAR S.A.**, RUT N° 96.874.030-K, representada judicialmente por el abogado **PAULO GARCÍA-HUIDOBRO HONORATO**, a fojas 68 a 72; prueba documental acompañada por la parte de **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, RUT 60.702.000-0, a fojas 25 a 29 y 73 a 76; y prueba documental acompañada por la parte denunciada de **EMPRESAS LA POLAR S.A.**, RUT N° 96.874.030-K, a fojas 77 a 88. Que los hechos denunciados por **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, RUT 60.702.000-0; en contra de **EMPRESAS LA POLAR S.A.**, RUT N° 96.874.030-K, cuyo nombre de fantasía corresponde a **TIENDAS LA POLAR**, representada legalmente por **ANDRÉS EYZAGUIRRE ASTUBURUAGA**, cédula de identidad N° 7.343.778-4, dan cuenta de infracción a la Ley N° 19.496, Sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, consistente en su calidad de proveedor, restringe el derecho de opción que le asiste a los consumidores, consistente en la reparación del producto, en subsidio el cambio por otro de igual o similares características, o la devolución de lo pagado, todo ello a elección del consumidor y condiciona el ejercicio de la garantía legal, hecho que se encuentra acreditado en constancia de visita y acta de los Ministros de Fe de **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, **MIGUEL VALENZUELA BUSTOS** Y **CRISTIAN ORTEGA LAGOS**, de fecha 28 de abril de 2016, a las 12:20 horas, a las dependencias de **TIENDAS LA POLAR**, del Mall Arauco Maipú ubicado en avenida Américo Vespucio N° 399, comuna de Maipú. Que la parte denunciada de **EMPRESAS LA POLAR S.A.**, representada judicialmente por el abogado **PAULO GARCÍA-HUIDOBRO HONORATO**, cédula de identidad N° 11.640.541-5, en la contestación de la denuncia a fojas 68 a 72, expone que jamás se ha limitado a la boleta como único instrumento válido para ejercer el derecho de opción y fundamenta tal aseveración en el hecho que la publicación de la página web <http://www.lapolar.cl/internet/politicas-cambios> demuestra lo contrario, al señalar: "las solicitudes de retiro y/o cambio de productos deben ser realizadas en cualquier sucursal de tiendas La Polar a lo largo del país presentando boleta, factura, o guía de despacho que acredite la compra en el departamento de post venta". Asimismo, el documento acompañado a fojas 79 a 86, esto es, la protocolización de términos y condiciones para compras



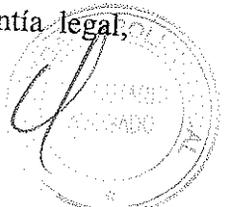
efectuadas en **LA POLAR**, con el respectivo documento denominado términos y condiciones para compras efectuadas en **LA POLAR**, señala a fojas 82, en el título **GARANTÍAS Y DERECHOS OTORGADOS POR LEY** que: "...Si el producto comprado, a través de cualquiera de nuestras plataformas, no cumple con las características informadas al momento de la compra, o presenta fallas, podrás acceder a efectuar una solicitud de reparación, o cambio del producto o devolución de la cantidad pagada, en tiendas La Polar a lo largo del país, presentando tu boleta, factura, ticket de cambio u otro documento que acredite la compra en el departamento de post venta". No obstante, la denuncia de autos se funda en la visita de dos ministros de fe, ante **PEDRO ANDRÉS CAMPAMÁ RACHET**, cédula de identidad N° 7.683.507-1, Gerente de Sucursal, quien informó que la boleta es el único documento válido para el ejercicio del derecho a la triple opción, según consta a fojas 27 y 28. Que la parte de **PEDRO ANDRÉS CAMPAMÁ RACHET**, cédula de identidad N° 7.683.507-1, fue citada a prestar declaración indagatoria siendo válidamente notificada, según consta a fojas 64 a 66 y 64 vta. a 66 vta., y la celebración de audiencia de comparendo de conciliación, contestación y prueba, se celebró en su rebeldía, no compareciendo ante este Tribunal a fin de desvirtuar los hechos denunciados en autos. Que la parte denunciada de **EMPRESAS LA POLAR S.A.**, representada judicialmente por el abogado **PAULO GARCÍA-HUIDOBRO HONORATO**, cédula de identidad N° 11.640.541-5, reconoce expresamente en su declaración indagatoria de fojas 47 a 49, que su representada ingresa el producto defectuoso al servicio técnico, en forma previa a que el consumidor pueda ejercer el derecho a garantía legal. Por lo que apreciados los antecedentes de acuerdo a las reglas de la sana crítica, es posible a esta Sentenciadora determinar la responsabilidad infraccional de **EMPRESAS LA POLAR S.A.**, RUT N° 96.874.030-K, cuyo nombre de fantasía corresponde a **TIENDAS LA POLAR**, representada legalmente por **ANDRÉS EYZAGUIRRE ASTUBURUAGA**, cédula de identidad N° 7.343.778-4, en su calidad de proveedor en su calidad de proveedor, i. restringe el derecho de opción que le asiste a los consumidores, consistente en la reparación del producto, en subsidio el cambio por otro de igual o similares características, o la devolución de lo pagado, información que debe ser entregada en forma previa a perfeccionarse el acto de consumo; ii. Condiciona el triple derecho de opción, que solo le corresponde al consumidor, como requisito previo ingreso del producto al servicio técnico, y iii. Exige como único medio válido para hacer uso del derecho de opción la boleta, dejando fuera otros medios válidos, esto es, guía de despacho, factura o ticket de cambio, infringiendo con ello lo dispuesto en los artículos 3 letra b), 20, 21, y 23 de la Ley 19.496, Sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, e incurriendo en la sanción que establecen establece el artículo 24 del citado cuerpo legal.

CUARTO: Que no ha lugar a la objeción de documento a fojas 91, efectuada por la parte de **EMPRESAS LA POLAR S.A.**, RUT N° 96.874.030-K, cuyo nombre de fantasía corresponde a **TIENDAS LA POLAR**, representada judicialmente por el habilitado de derecho **FELIPE JOSE HIDALGO JULIO**, cédula de identidad N° 10.989.348-K, toda vez que el acta acompañada a

fojas 25 a 28, está emitida y firmada por ministros de fe del **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, Miguel Valenzuela Bustos y Cristian Ortega Lagos, no siendo necesaria su ratificación.

QUINTO:

- 1.- Que **no ha lugar** a la objeción de documento efectuada por la parte de **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, RUT N° 60.702.000-0, representada judicialmente por la abogada **MARITZA ESPINA OPITZ**, a fojas 105, respecto de impresión de pantalla desde la página web www.lapolar.cl/internet/políticas-cambios, toda vez que la no intervención de funcionario público no es suficiente para desestimar este medio de prueba.
- 2.- Que **no ha lugar** a la objeción de documento efectuada por la parte de **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, RUT N° 60.702.000-0, representada judicialmente por la abogada **MARITZA ESPINA OPITZ**, a fojas 107, respecto de declaración jurada de Andrés Eyzaguirre Astaburuaga, que consta a fojas 89, toda vez que la no intervención de funcionario público no es suficiente para desestimar este medio de prueba.
- 3.- Que **ha lugar** a la objeción de documento efectuada por la parte de **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, RUT N° 60.702.000-0, representada judicialmente por la abogada **MARITZA ESPINA OPITZ**, a fojas 106, respecto de la protocolización de términos y condiciones para compras efectuadas en La Polar autorizado ante Notario, de fojas 79 a 86, toda vez que la fecha de protocolización del documento, 2 de septiembre de 2016, es posterior a la visita de los ministros de fe **Miguel Valenzuela Bustos** y **Cristian Ortega Lagos**, esto es, 28 de abril de 2016.
- 4.- Que **ha lugar** a la objeción de documento efectuada por la parte de **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, RUT N° 60.702.000-0, representada judicialmente por la abogada **MARITZA ESPINA OPITZ**, a fojas 107, respecto de oficio N°15724 sobre mediación colectiva con **EMPRESAS LA POLAR S.A**, RUT N° 96.874.030-K, que consta a fojas 87 y 88, toda vez que la fecha de aprobación por el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, 31 de agosto de 2016, es posterior a la visita de los ministros de fe **Miguel Valenzuela Bustos** y **Cristian Ortega Lagos**, esto es, 28 de abril de 2016. **Y CON LO RELACIONADO Y TENIENDO PRESENTE, ADEMÁS, LO DISPUESTO EN LOS ARTÍCULOS 14, 17, 23 Y 24 DE LA LEY N° 18.287, SE RESUELVE:** Que habiéndose establecido que el día 28 de abril de 2016, **EMPRESAS LA POLAR S.A**, RUT N° 96.874.030-K, cuyo nombre de fantasía corresponde a **TIENDAS LA POLAR**, representada legalmente por **ANDRÉS EYZAGUIRRE ASTUBURUAGA**, cédula de identidad N° 7.343.778-4, o por quien detente tal calidad al momento de la notificación de la sentencia, en su calidad de proveedor en su calidad de proveedor, restringe el derecho de opción que le asiste a los consumidores, consistente en la reparación del producto, en subsidio el cambio por otro de igual o similares características, o la devolución de lo pagado, todo ello a elección del consumidor y condiciona el ejercicio de la garantía legal.



infringiendo con ello lo dispuesto en los artículos 3 letra b), 20, 21, y 23 de la Ley 19.496, Sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, e incurriendo en la sanción que establece el artículo 24 del citado cuerpo legal, se **condena** a **EMPRESAS LA POLAR S.A**, RUT N° 96.874.030-K, cuyo nombre de fantasía corresponde a **TIENDAS LA POLAR**, representada legalmente por **ANDRÉS EYZAGUIRRE ASTUBURUAGA**, cédula de identidad N° 7.343.778-4, o por quien detente tal calidad al momento de la notificación de la sentencia, al pago de una multa de **50 UTM (Cincuenta Unidades Tributarias Mensuales)**. Si no pagare la multa dentro de quinto día de notificado, despáchese orden de reclusión nocturna en contra del representante legal a razón de una noche por cada quinto de Unidad Tributaria Mensual, por vía de apremio.

Notifíquese y comuníquese

Oficiese al Servicio Nacional del Consumidor

ROL N° 4470-2016 AAA

Dictada por **JACQUELINE GARRIDO GUAJARDO**, Jueza Titular

Autorizada por **HERIC CENDOYA ÁLVAREZ**, Secretario Abogado Suplente

