NOTIFICACIÓN

Maipú, 23 NOV. 2018

Notifico a Ud. Con fecha 21 - 11 - 18

En el proceso Rol 4484 - 17

Se ha dictado la siguiente Resolución a Fs. 188

MAIPÚ veintiuno de noviembre de dos mil dieciocho
Vistos, Lo informado por la Ilustrísima Corte de Apelaciones de Santiago a fojas 181de autos Cúmplase.
Notifíquese.
Rol 4484-2017

JUZGADO POLICIA LOCAL
OFICIAL PRIMERO
SECRETARIO

C.A. de Santiago
Santiago, diecisiete de octubre de dos mil dieciocho.

Proveyendo a los escritos folios 372217 y 372400: téngase presente.

Vistos:

Se confirma la sentencia apelada de trece de septiembre de dos mil diecisiete, escrita a fojas 99 y siguientes.

Regístrese y devuélvase.

N°Trabajo-menores-p.local-Ant-1742-2017.

Pronunciada por la **Novena Sala** de esta Corte de Apelaciones de Santiago, presidida por el Ministro señor Miguel Vázquez Plaza e integrada por el Ministro señor Javier Moya Cuadra y el Abogado Integrante señor Jaime Guerrero Pavez.

MIGUEL EDUARDO VAZQUEZ PLAZA
MINISTRO
Fecha: 17/10/2018 14:04:44

JAVIER ANIBAL MOYA CUADRA
MINISTRO
Fecha: 17/10/2018 13:50:06

JAIME BERNARDO GUERRERO PAVEZ
ABOGADO
Fecha: 17/10/2018 13:30:56

MARITZA VERONICA DONOSO ORTIZ
MINISTRO DE FE
Fecha: 17/10/2018 14:39:17

TQXXGTYXCM

Pronunciado por la Novena Sala de la C.A. de Santiago integrada por los Ministros (as) Miguel Eduardo Vazquez P., Javier Anibal Moya C. y Abogado Integrante Jaime Bernardo Guerrero P. Santiago, diecisiete de octubre de dos mil dieciocho.

En Santiago, a diecisiete de octubre de dos mil dieciocho, notifiqué en Secretaría por el Estado Diario la resolución precedente.

TQXXGTYXCM

TERCER JUZGADO DE POLICIA LOCAL
MAIPÚ

PROCESO ROL N° 4484-2017

MAIPÚ, trece de septiembre de dos mil diecisiete.

VISTOS: Que la denuncia infraccional de fojas 15 a 29 de autos, da cuenta de presunta infracción a la Ley 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, hecho ocurrido el día 21 de diciembre de 2016 e ingresado al Tribunal con fecha 11 de mayo de 2017, en que participaron:

SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, RUT N° 60.702.000-0; representado legalmente por **ERNESTO MUÑOZ LAMARTINE,** cédula de identidad N° 12.637.898-K, Director Nacional. Representado judicialmente por los abogados **ANDRÉS HERRERA TRONCOSO, VICTOR VILLANUEVA PAILLAVIL, ERICK ORELLANA JORQUERA, ERICK VASQUEZ CERDA, JUAN CARLOS VIDAL SERRANO, SINAI TOSSO VASQUEZ,** y **MARITZA ESPINA OPTIZ,** todos domiciliados en calle Teatinos N° 333, Piso 2, Comuna de Santiago.

DANIELA NICOL PARRA AGÜERO, cédula de identidad N° 16.173.372-5, 31 años de edad, soltera administradora pública, domiciliada para estos efectos en Teatinos 50, comuna de Santiago. Ministro de fe de **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.**

EMPRESAS LA POLAR S.A, RUT N° 96.874.030-K, representada legalmente por **ANDRÉS EYZAGUIRRE ASTUBURUAGA,** cédula de identidad N° 7.343.778-4. Representado judicialmente por el abogado **PAULO GARCÍA-HUIDOBRO HONORATO,** cédula de identidad N° 11.640.541-5 y por el abogado **NICOLÁS ARAYA BARRA,** todos domiciliados para estos efectos en Lota N° 2257, Oficina 502, comuna de Providencia.

PEDRO ANDRÉS CAMPAMÁ RACHET, cédula de identidad N° 7.683.507-1, domiciliado en Avenida Américo Vespucio N° 399, comuna de Maipú. Gerente de sucursal **EMPRESAS LA POLAR S.A.**

JAVIER VILLAGRÁN, cédula de identidad N° 11.850.308-2, domiciliado en Avenida Américo Vespucio N° 399, comuna de Maipú. Jefe de ventas y tecnología en **EMPRESAS LA POLAR S.A.**

1.- Que a fojas 15 a 29 consta, denuncia infraccional interpuesta por **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR,** representado legalmente por **ERNESTO MUÑOZ LAMARTINE,**

cédula de identidad N° 12.637.898-K, Director Nacional, en contra de **EMPRESAS LA POLAR S.A,** RUT N° 96.874.030-K, representada legalmente por **ANDRÉS EYZAGUIRRE ASTUBURUAGA**, cédula de identidad N° 7.343.778-4, 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 su Ministro de Fe, **DANIELA PARRA AGUERO,** concurrió a las dependencias de la denunciada, ubicadas en Avenida Américo Vespucio N°399, comuna de Maipú, con la finalidad de verificar el cumplimiento de las normas sobre información sobre los derechos que emanan del ejercicio de la garantía legal de los bienes que ofrece y comercializa la denunciada y que dirige al público consumidor". Es del caso señalar, que luego de la presentación personal que el citado ministro de fe realizó ante **JAVIER VILLAGRÁN,** jefe de Ventas Tecnología y **PEDRO CAMPAMÁ**, Gerente de Sucursal, en las mismas dependencias de la denunciada, se pudieron certificar los siguientes hechos:

ACTA 1: Productos Televisor y Celular: En relación a la información proporcionada por los vendedores y/o jefe de local, se constató lo siguiente: Se condiciona el ejercicio de la garantía legal al envío del producto al servicio técnico.

ACTA 2: Producto Calzado: En relación a la información proporcionada por los vendedores y/o jefe de local, se constató lo siguiente: Se restringe el ejercicio de la garantía legal solo al cambio del producto, no informado el derecho a reparación y/o devolución de dinero. Se condiciona el ejercicio de la garantía legal al envío del producto al servicio técnico.

El régimen legal establecido por la Ley 19.496, radica en la obligación que tienen los proveedores de responder cuando el bien no es apto para los fines y usos previsibles para los que normalmente se adquieran en el mercado, considerando las condiciones en las cuales fueron adquiridos o contratados. Para ello, el derecho de garantía legal se consagra como un mecanismo que contempla la ley para proteger a los consumidores frente a aquellos casos en que adquieran bienes que no son aptos ni idóneos para el uso al que están destinados. En efecto, la garantía legal otorga al consumidor, en la hipótesis que establece el artículo 20 de la Ley 19.496, el derecho a solicitar la opción de la reparación gratuita del bien, o previa restitución, su reposición o la devolución de la cantidad pagada. Este derecho de opción que el legislador reconoce y protege, confiere al consumidor el derecho a elegir libremente y sin restricción cualquiera de las tres alternativas dispuestas precedentemente. En consecuencia, el proveedor no puede ni debe limitar el ejercicio de este derecho, ni imponer a los consumidores un orden preestablecido para ejercerlo, ni menos aún establecer condicionamientos para su ejercicio, dado que el legislador elevó tal derecho a la categoría de irrenunciable. En ese mismo 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

sólo a uno o dos de ellos, ni menos puede quedar esta decisión al sólo arbitrio del proveedor, en consecuencia, conductas como las descritas atentan gravemente los derechos del consumidor, por lo que deben ser sancionados. La garantía legal tiene por objeto proteger al consumidor cuando el producto adquirido presenta, entre otros, alguna deficiencia de fabricación, elaboración, materiales, partes, piezas, elementos, sustancias, ingredientes, estructura, calidad o condiciones sanitarias, en consecuencia, el proveedor contraviene derechos fundamentales consagrados en la Ley 19.496, cuales son, el de informar veraz y oportuna, y el derecho a la libre elección de bien o servicio, por lo tanto, cuando el proveedor condiciona el ejercicio de la garantía legal sólo a defectos de fabricación, dejando en la más absoluta indefensión a los consumidores cuyos bienes presentan defectos o fallas, por ejemplo, por el incumplimiento de las normas de seguridad o calidad o cuando los materiales, partes o piezas que integren el producto no correspondan a las especificaciones que se contienen en el rotulado. En tal sentido, y a fin de cautelar y proteger efectivamente los derechos de los consumidores, la Ley 19.496 prohíbe su renuncia anticipada, ello a fin de evitar que el proveedor abuse de su posición, haciendo renunciar al consumidor algunos o todos sus derechos como condición para contratar, y por la otra, resguardar los derechos que son inherentes a los consumidores y a los que el legislador les brindó expresa protección. En este orden de ideas, todas aquellas 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 acepta cambio o reparación, o sólo reparación o sólo cambio, o establecen un orden de prelación, o supedita su ejercicio a la evaluación del Servicio Técnico, o cualquiera otra fórmula similar que se utilice en la venta de bienes nuevos, que dificulte el legítimo ejercicio del derecho a la calidad por parte del consumidor, se entienden como fórmulas carentes de valor legal y que persiguen en definitiva que el consumidor renuncie de manera anticipada a los derechos que le corresponden. En consecuencia, la sola declaración unilateral de voluntad de un proveedor no puede limitar los derechos conferidos por Ley a los consumidores, ya que estaría vaciando de contenido la protección legal de aquellos. Así las cosas, todo consumidor debe tener acceso a una información veraz y oportuna que verse sobre las condiciones y demás características relevantes del servicio de venta de bienes durables, ofrecido por un determinado proveedor, a través de los distintos canales de difusión utilizados por las empresas para ofrecer y promocionar sus servicios. De ahí que el proveedor falta a su deber de profesionalidad cuando condiciona no sólo el ejercicio de la garantía legal, sino los derechos inherentes a este. En conclusión, y como se puede apreciar a simple vista, los hechos constatados por el Ministro de Fe, y que son descritos en la respectiva acta, la cual se acompaña a la presente denuncia, reflejan un claro incumplimiento por parte del proveedor, de los deberes que le imponen las normas en comento, por cuanto según se indica a continuación, tales conductas deben ser sancionadas por el Tribunal de SS, por infringir los artículos 3° inciso 1° letras a) y b), 4, 20, 21, y 23 de la Ley N° 19.496, por tanto, ruego a SS, se sirva tener por interpuesta denuncia infraccional en contra de **EMPRESAS LA POLAR S.A.,**

cuyo nombre de fantasía corresponde a **LA POLAR**, representado legalmente por **PATRICIO LECAROS PAUL,** ya individualizado en esta presentación, por infringir la Ley N° 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores, acogerla en todas sus partes, condenando al infractor al máximo de las multas contemplada en el citado cuerpo legal, con expresa y ejemplar condena en costas".

2.- Que a fojas 27, consta escrito de la parte de **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, representado judicialmente por el abogado **ANDRÉS HERRERA TRONCOSO**, en que acompaña, en el segundo otrosí de su presentación copia simple de mandato judicial, en que consta personería para actuar en representación del **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR,** rolante a fojas 1 a 4.

3.- Que a fojas 27, consta escrito de la parte de **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, representado judicialmente por el abogado **ANDRÉS HERRERA TRONCOSO**, en que acompaña, en el tercer otrosí de su presentación los siguientes documentos: i. Acta de ministro de fe suscrita por **DANIELA PARRA AGÜERO**, de fecha 21 de diciembre de 2016, constatada a las 12:09 horas, de fojas 7 a 9 y 7 vta. a 8 vta.; ii. Acta de ministro de fe suscrita por DANIELA PARRA AGÜERO, de fecha 21 de diciembre de 2016, constatada a las 12:25 horas, a fojas 10; iii. Constancia de visita de ministro de fe de fecha 21 de diciembre de 2016, constatada a las 12:09 horas, de fojas 11 a 13 y 11 vta. a 13 vta.; y iv: Constancia de visita de ministro de fe de fecha 21 de diciembre de 2016, constatada a las 12:25 horas, a fojas 14.

4.- Que a fojas 37 a 40, copia simple de mandato judicial amplio en que consta personería del abogado **PAULO GARCÍA-HUIDOBRO HONORATO**, cédula de identidad N° 11.640.541-5, para actuar en nombre y representación de **EMPRESAS LA POLAR S.A.**

5.- Que a fojas 41, consta escrito en que **EMPRESAS LA POLAR S.A.,** confiere patrocinio y poder al abogado **PAULO GARCÍA-HUIDOBRO HONORATO**, cédula de identidad N° 11.640.541-5.

6.- Que a fojas 41 y 42, consta escrito de la parte de **EMPRESAS LA POLAR S.A.** representada judicialmente por el abogado **PAULO GARCÍA-HUIDOBRO HONORATO**, cédula de identidad N° 11.640.541-5, en que formula descargos en los siguientes términos: "…Que nuestra representada, de acuerdo a la denuncia ostentada en autos, no ha cometido infracción alguna con su conducta y comportamiento a ley que regula la materia. Lo anterior por el simple hecho que mi representada, sólo se ha limitado a realizar y publicar aquello que el propio denunciante le autorizó y viso previamente y por ende, como es posible que hoy se le acuse de haber infringido la ley del ramo, cuando su actuar ya fue validado por el mismo ente fiscalizador y denunciante".

7.- Que consta a fojas 44 y 45, consta declaración indagatoria de la parte de **DANIELA NICOL PARRA AGÜERO**, cédula de identidad N° 16.173.372-5, quien expone: "…Que trabajo en el rol de Ministro de fe para el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, desde el año 2012. Es efectivo que el día 21 de diciembre de 2016, a las 12:25 horas me constituí en las dependencias de

Empresas LA POLAR S.A., ubicada en Américo Vespucio N° 399, comuna de Maipú, al interior del Mall Arauco Maipú. En el establecimiento, según información proporcionada por vendedores de la sección televisión y teléfonos, pude verificar que se condiciona la garantía legal al envío del producto, en instancia previa, al servicio técnico. Luego en la sección de calzado, pude verificar, a través de información proporcionada por vendedores, que se restringe la garantía legal solo al cambio del producto, no entregando información acerca del derecho a reparación o en su caso, a la devolución del dinero. Asimismo, condiciona el ejercicio de la garantía legal al envío del producto al Servicio Técnico. Hago presente al Tribunal, que pude verificar la total ausencia de información, mediante carteles o avisos acerca del derecho a ejercicio de la garantía legal. Me entrevisté con el gerente de Sucursal Pedro Campamá, y el jefe de ventas tecnología, llamado Javier Villagrán. Ratificó en este acto mi firma y contenido de los documentos que rolan a fojas 10 y 14, consistentes en Constancias de Visita de Ministro de Fe Sernac, como asimismo, actas levantada por este funcionario y que rola a fojas 7 a 9, y a 11 a 13. No agrego nada más".

8.- Que a fojas 46, consta delegación de poder del abogado **VICTOR VILLANUEVA PAILLAVIL,** en representación del **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR,** RUT N° 60.702.000-0, a la abogada **MARITZA ESPINA OPTIZ**, cédula nacional de identidad N° 16.011471-1.

9.- Que consta a fojas 47, delegación de poder del abogado **PAULO GARCÍA-HUIDOBRO HONORATO,** en representación de **EMPRESAS LA POLAR S.A,** RUT N° 96.874.030-K, al abogado **NICOLÁS ARAYA BARRA**.

10.- Que a fojas 80 a 83, consta celebración de audiencia de comparendo de conciliación, contestación y prueba, con la asistencia de **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR,** representado por la abogado **MARITZA ESPINA OPTIZ,** y de la parte de **EMPRESAS LA POLAR S.A,** representada por el abogado **NICOLÁS ARAYA BARRA,** y en rebeldía de **PEDRO CAMPAMÁ,** Gerente de Sucursal y de **JAVIER VILLAGRÁN,** jefe de ventas y tecnología de **EMPRESAS LA POLAR S.A.** Llamadas las partes a conciliación: Esta no se produce por la naturaleza de la denuncia. La parte de **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR,** representado por la abogado **MARITZA ESPINA OPTIZ**, viene en ratificar denuncia infraccional que rola a fojas 15 a 29, ambas inclusive, por infracción a los artículos 3 inciso 1° letras a y b, 4, 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. La parte de **EMPRESAS LA POLAR S.A,** representada por el abogado **NICOLÁS ARAYA BARRA,** viene en ratificar declaración indagatoria de fojas 41 y 42, y en contestar la denuncia interpuesta a mi representada, solicitando desde ya, el completo rechazo de ésta, en virtud de los antecedentes que paso a exponer: Esta parte estima que mi representada no ha cometido infracción alguna por cuanto cada una de las condiciones de venta de créditos y operaciones comerciales, que mi representada ofrece a sus clientes y consumidores, está refrendada y autorizada o estimada como suficiente por el mismo

SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, tanto es así que en el periodo que mi representada se encontraba en etapa de quiebra, compareció en una mediación colectiva con el mismo servicio en la cual este último solicitaba que mi representada le indicara los términos y condiciones y procedimientos, para compras efectuadas en tiendas LA POLAR. A lo cual mi representada entregó los antecedentes y procedimientos solicitados y luego de contestar una observación realizada por el Servicio, este último estimo como suficientes los términos y condiciones que la empresa ofrecía a sus clientes, por lo tanto esta parte estima que el actuar que realiza a diario se encuentra conforme a Derecho y autorizado por el mismo Servicio denunciante, como se acreditará en la etapa procesal que corresponda, por tanto se solicita desde ya el rechazo de la denuncia efectuada en contra de mi representada, con costas. Prueba documental: La parte de **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR,** representado por la abogado **MARITZA ESPINA OPTIZ,** viene en reiterar con citación y bajo apercibimiento legal, los documentos que rolan a fojas 1 a 14, y los que rolan a fojas 34, 35, 44 y 45, de la misma manera, vengo en acompañar en este mismo acto, los siguientes documentos: i. Resolución exenta N° 16, promulgada por el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR,** que establece los cargos y empleos que revestirán el carácter de ministro de fe, de fojas 48 y 49; ii. Copia de nómina de ministros de fe, donde aparece DANIELA PARRA AGÜERO, de fojas 50 y 51; iii. Copia de la página web www.sernac.cl/transparencia que da cuenta de la contratación de DANIELA PARRA AGÜERO, con el grado de la Escala única de sueldos N° 5 y cuyo cargo corresponde al de jefa de departamento de calidad y seguridad de productos, de fojas 52; iv. Dos copias de fallo de primera instancia en causa Rol 4471-2016, pronunciada por el Tercer Juzgado de Policía Local de Maipú, con la copia de la sentencia confirmatoria pronunciada por la Ilustrísima Corte de Apelaciones de Santiago, en causa rol 296-2017, que da cuenta de hechos similares a los denunciados en estos autos, de fojas 53 a 67. La parte de **EMPRESAS LA POLAR S.A,** representada por el abogado **NICOLÁS ARAYA BARRA,** viene en ratificar documento de fojas 37 a 40, que se señala en el primer otrosí del escrito de fojas 41 y 42. Acompaña bajo apercibimiento del artículo 346 N° 3 del Código de Procedimiento Civil, los siguientes documentos: i. Copia de protocolización de términos y condiciones para compras efectuadas en **LA POLAR**, repertorio N° 8019-2016, extendido en la Notaría de VALERIA RONCHERA FLORES. ii. Oficio del **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR** N° 015724, de fecha 31 de agosto de 2016, en el cual el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR,** estima como suficiente la propuesta de ajustes de términos y condiciones de la página web de **LA POLAR.** iii. Oficio del **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR** N° 019414, de fecha 07 de noviembre de 2016, en el cual informa cierre de mediación colectiva indicando que la propuesta de ajustes a los términos y condiciones, se encuentran ajustadas a derecho o son estimadas como suficientes.

11.- Que a fojas 84 a 95, consta escrito de la parte de **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR,** representado por la abogado **MARITZA ESPINA OPTIZ,** en que solicita se

tenga presente lo que expone: "...Que en cuanto a la historia procesal, con fecha 26 de mayo del 2017 su SS, procedió a proveer la denuncia, tenerla por interpuesta, citando al jefe de ventas y gerente de sucursal a declaración indagatoria, quienes no asistieron el día que fueron citados. Posteriormente se citó al Ministro de Fe de **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, DANIELA PARRA,** a prestar declaración indagatoria asistiendo el día 06 de julio del 2017. El día 26 de julio de 2017, se verificó el comparendo de estilo con la asistencia de ambas partes. En cuanto a la contestación de la denunciada, y a su afirmación respecto de la existencia de protocolos de términos y condiciones autorizados por **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR** provenientes de una mediación colectiva, vengo en indicar que la denunciada no ha señalado los términos de la mediación colectiva ni de qué fecha procede solo se refiere. Por lo tanto, está tergiversando el contenido allí indicando a su favor, ya que al revisar los dos oficios acompañados, se puede observar que se refieren a ajuste de "Términos y condiciones de la página web www.lapolar.cl". La ministro de fe de **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR,** realizó la inspección en la tienda ubicada en Avenida Américo Vespucio N° 399, comuna de Maipú. El problema radica en que la denunciada a través de sus vendedores, y es así como lo constató la ministro de fe de **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR,** dan información diversa a los consumidores y señalan que se condiciona el ejercicio de la garantía legal necesariamente ak envío del producto al Servicio Técnico, y relativo a productos de calzado, además se restringe el derecho a solo al cambio del producto. Cabe recalcar que la Ministro de fe ratificó y reconoció sus actas en la declaración indagatoria respectiva y que constan en el expediente. La visión comparativa de la prueba no resiste mayor análisis. La certificación del Ministro de Fe debe prevalecer. En cuanto a que se condiciona el ejercicio de la garantía legal al ingreso al servicio técnico, en primer término, 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, tanto en productos televisor, celular y calzado. 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 (que carece de toda imparcialidad), 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 ello implica (gastos, tiempo), 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, en aquel 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. Con el criterio actual sustentado se le impone al consumidor la carga de someterse a un servicio técnico no necesariamente imparcial que con su resultado desfavorable lo único que hace es limitarlo y hacerlo renunciar a su legítimo derecho. Es decir, se estaría limitando el ejercicio de un derecho, siendo que dicha atribución sólo le compete al legislador, quien al establecer el derecho denominado de la triple opción, no indicó que para su ejercicio, debía cumplirse con un requisito previo, como se sostiene en el fallo recurrido, y por la parte denunciada "El envío del producto al servicio técnico", hecho que resultado del todo arbitrario e ilegal, siendo que el legislador sólo indicó que la devolución del dinero, sólo procedería en el caso "que este (el producto) no se hubiere deteriorado por hecho imputable al consumidor". Sostener lo contrario, sería vulnerar nuestro sistema jurídico indicando que el servicio técnico idóneo para el cumplimiento de este requisito es precisamente el que el proveedor determina, el que carece de la imparcialidad necesaria para emitir un juicio definitivo, siendo que en caso de conflicto, ambas partes debieran acreditar su postura a través de los peritajes que estimen pertinentes, pero no dejar al arbitrio del proveedor la designación del servicio técnico, menos cuando éste se encuentra vinculado a él. En definitiva, la sola declaración unilateral de voluntad de un proveedor, no puede limitar los derechos conferidos por ley a los consumidores, ya que estaría vaciando de contenido la protección legal de aquellos. 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. La garantía legal otorga al consumidor adquirente, en los casos de compras de bienes de mala calidad, los derechos a solicitar la opción de 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, del cual es titular el consumidor. Las opciones son del ámbito de decisión del consumidor y no existe un orden preestablecido y no puede ni debe haber condicionamientos en el ejercicio de dicha opción, dado que se trata de un derecho irrenunciable, por lo que no es lícito que el proveedor le exija optar por una de las tres alternativas en su desmedro".

12.- Que consta a fojas 95 a 97, escrito de la parte de **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR,** representado por la abogado **MARITZA ESPINA OPTIZ,** en que objeta y observa documentos acompañados por la parte de **EMPRESAS LA POLAR S.A,** RUT N° 96.874.030-K en el comparendo de contestación, conciliación y prueba, y expone: "…Que respecto a los documentos consistentes en protocolización de términos y condiciones para compras efectuadas en LA POLAR, vengo en observarlos, ya que no dan certeza acerca de qué mediación colectiva se refiere, ya que aparece ser protocolizada con fecha 2 de septiembre de 2016 y el Oficio de **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR** N° 019414 que informa cierre de mediación

colectiva es de fecha 7 de noviembre de 2016, eso es posterior a la protocolización, por lo que no se puede referir a aquella. Además hay que tener presente la fecha de protocolización del documento: 2 de septiembre de 2016 y la fecha de la visita de los ministros de fe: 21 de diciembre de 2016, por lo que esta fue anterior a la protocolización del documento. No obstante la visión comparativa de la prueba no resiste mayor análisis. La certificación del Ministro de Fe debe prevalecer. En cuanto al Oficio N° 15724 de **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR,** respecto de una mediación colectiva con la denunciada, vengo en observar dicho documento en el sentido que esta efectivamente existió; la importancia también radica en la fecha de aprobación por este Servicio, esto es, 31 de agosto de 2016, y la visita de los ministros de fe, 21 de diciembre de 2016 por lo que esta fue anterior a la aprobación del documento. Además 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, la denunciada indica otra información a los consumidores en su tienda. En cuanto al Oficio N° 19414 de **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, respecto del cierre de mediación colectiva con la denunciada, es importante recalcar la fecha de dicho documento y dice precisamente que se da por terminada la mediación colectiva en razón de la implementación de la propuesta de ajuste de los términos y condiciones de la página web www.lapolar.cl, no relativo a las tiendas. Por otro lado, este oficio tiene fecha 7 de noviembre de 2016 y la protocolización fue con fecha 2 de septiembre de 2016, por lo que no coinciden".

13.- Que a fojas 98, 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, representada legalmente por **ANDRÉS EYZAGUIRRE ASTUBURUAGA**, cédula de identidad N° 7.343.778-4, en su calidad de proveedor, restringe el ejercicio de la garantía legal solo al cambio del producto, y condiciona el ejercicio de la garantía legal al envío del producto al servicio técnico.

TERCERO: Que atendido el mérito de autos; denuncia infraccional interpuesta por **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, representado legalmente por **ERNESTO MUÑOZ LAMARTINE,** cédula de identidad N° 12.637.898-K, Director Nacional, en contra de **EMPRESAS LA POLAR S.A,** RUT N° 96.874.030-K, representada legalmente por **ANDRÉS EYZAGUIRRE ASTUBURUAGA**, cédula de identidad N° 7.343.778-4, de fojas 15 a 29; prueba documental acompañada por la parte de **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR,** consistente en acta de ministro de fe suscrita por **DANIELA PARRA AGÜERO**, de fecha 21 de diciembre de 2016, constatada a las 12:09 horas, de fojas 7 a 9 y 7 vta. a 8 vta.; acta de ministro de

fe suscrita por **DANIELA PARRA AGÜERO**, de fecha 21 de diciembre de 2016, constatada a las 12:25 horas, a fojas 10; constancia de visita de ministro de fe de fecha 21 de diciembre de 2016, constatada a las 12:09 horas, de fojas 11 a 13 y 11 vta. a 13 vta.; constancia de visita de ministro de fe de fecha 21 de diciembre de 2016, constatada a las 12:25 horas, a fojas 14; resolución exenta N° 16, promulgada por el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR,** que establece los cargos y empleos que revestirán el carácter de ministro de fe, de fojas 48 y 49; copia de nómina de ministros de fe, donde aparece **DANIELA PARRA AGÜERO**, de fojas 50 y 51; copia de la página web www.sernac.cl/transparencia que da cuenta de la contratación de **DANIELA PARRA AGÜERO**, con el grado de la Escala única de sueldos N° 5 y cuyo cargo corresponde al de jefa de departamento de calidad y seguridad de productos, de fojas 52; dos copias de fallo de primera instancia en causa Rol 4471-2016, pronunciada por el Tercer Juzgado de Policía Local de Maipú, con la copia de la sentencia confirmatoria pronunciada por la Ilustrísima Corte de Apelaciones de Santiago, en causa rol 296-2017, que da cuenta de hechos similares a los denunciados en estos autos, de fojas 53 a 67, prueba documental acompañada por la parte de **EMPRESAS LA POLAR S.A,** consistente en copia de protocolización de términos y condiciones para compras efectuadas en **LA POLAR**, repertorio N° 8019-2016, extendido en la Notaría de VALERIA RONCHERA FLORES, de fojas 68 a 75; oficio del **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR** N° 015724, de fecha 31 de agosto de 2016, en el cual el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR,** estima como suficiente la propuesta de ajustes de términos y condiciones de la página web de **LA POLAR,** de fojas 76 y 77; oficio del **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR** N° 019414, de fecha 07 de noviembre de 2016, en el cual informa cierre de mediación colectiva indicando que la propuesta de ajustes a los términos y condiciones, se encuentran ajustadas a derecho o son estimadas como suficientes, de fojas 78 y 79; descargos formulados por la parte de **EMPRESAS LA POLAR S.A,** RUT N° 96.874.030-K, representada judicialmente por el abogado **PAULO GARCÍA-HUIDOBRO HONORATO**, cédula de identidad N° 11.640.541-5 a fojas 41 y 42; declaración indagatoria de la parte de **DANIELA NICOL PARRA AGÜERO**, cédula de identidad N° 16.173.372-5, de fojas 44 a 45; escrito téngase presente de la parte de **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, de fojas 84 a 95; y objeciones y observaciones a la prueba, de fojas 95 a 97.

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, 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 ejercicio de la garantía legal solo al cambio del producto, y condiciona el ejercicio de la garantía legal al envío del producto al servicio técnico, 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 21 de diciembre de 2016, a las 12:09 horas y a las 12:25 horas, en 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 de fojas 80 a 81, expone: "…Que esta parte estima que mi representada no ha cometido infracción alguna por cuanto cada una de las condiciones de venta de créditos y operaciones comerciales, que mi representada ofrece a sus clientes y consumidores, está refrendada y autorizada o estimada como suficiente por el mismo **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR,** tanto es así que en el periodo que mi representada se encontraba en etapa de quiebra, compareció en una mediación colectiva con el mismo servicio en la cual este último solicitaba que mi representada le indicara los términos y condiciones y procedimientos, para compras efectuadas en tiendas LA POLAR". Que, sobre este punto, deberá estarse a lo que se resolverá en el considerando **CUARTO** de esta sentencia, en cuanto a las objeciones y observaciones formuladas respecto de la prueba documental acompañada fojas 68 a 79 de autos, toda vez que las fechas de suscripción de tales documentos no resultan congruentes entre sí, de manera tal que permitan desvirtuar los hechos denunciados en contra de **EMPRESAS LA POLAR S.A.** Que el documento acompañado a fojas 68 a 75, 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 la Ministro de fe, **DANIELA NICOL PARRA AGÜERO**, cédula de identidad N° 16.173.372-5, ante **I. PEDRO ANDRÉS CAMPAMÁ RACHET,** cédula de identidad N° 7.683.507-1, Gerente de Sucursal, quien respecto de los productos de calzado, no informa el derecho a devolución de dinero ni el derecho a reparación del producto, restringiendo el ejercicio de la garantía legal solo al cambio del producto, y además informa que para el ejercicio del derecho a la triple opción, es un requisito previo el ingreso del producto al servicio técnico, condicionando el ejercicio de la garantía legal, según consta en Acta de Ministro de fe acompañada a fojas 7 a 9 y 7 vta. y 8 vta,; y ante **II. JAVIER VILLAGRÁN,** cédula de identidad N° 11.850.308-2, quien respecto de los productos de televisión y celulares, informa que para el ejercicio del derecho a la triple opción, es un requisito previo el ingreso del producto al servicio técnico, condicionando el ejercicio de la garantía legal, según consta en Acta de Ministro de fe acompañada a fojas 11 a 13 y 11 vta. a 13 vta . Que las partes de **PEDRO**

ANDRÉS CAMPAMÁ RACHET, cédula de identidad N° 7.683.507-1, en su calidad de Gerente de Sucursal de **EMPRESAS LA POLAR S.A.** y de **JAVIER VILLAGRÁN,** en su calidad de Jefe de Ventas de **EMPRESAS LA POLAR S.A.,** fueron citadas a prestar declaración indagatoria siendo válidamente notificadas, según consta a fojas 31 y 32 y 31 vta. y 32 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. 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, representada legalmente por **ANDRÉS EYZAGUIRRE ASTUBURUAGA**, cédula de identidad N° 7.343.778-4, en su calidad de proveedor, i. restringe el ejercicio de la garantía legal solo al cambio del producto, no informando el derecho a reparación y/o devolución de dinero; condiciona el ejercicio de la garantía legal al envío del producto al servicio técnico, 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.

CUARTO:

1.- 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 95 y 96, respecto de la protocolización de términos y condiciones para compras efectuadas en LA POLAR, de fojas 68 a 75, toda vez que el Oficio de **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR** N° 019414, que informa el cierre de mediación colectiva, es de fecha 07 de noviembre, esto es, posterior a la fecha de protocolización del documento, 02 de septiembre de 2016.

2.- 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 96, respecto de oficio N°15724 sobre mediación colectiva con **EMPRESAS LA POLAR S.A,** RUT N° 96.874.030-K, que consta a fojas 76 y 77, toda vez que la fecha de aprobación por el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, 31 de agosto de 2016, es posterior a la visita de la Ministro de Fe **DANIELA NICOL PARRA AGÜERO**, cédula de identidad N° 16.173.372-5, esto es, 21 de diciembre de 2016.

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 96 y 97, respecto de oficio N° 19414 sobre cierre de mediación colectiva con **EMPRESAS LA POLAR S.A,** RUT N° 96.874.030-K, que consta a fojas 78 y 79, por el mismo fundamento señalado respecto a la objeción resuelta en el numeral 1 del presente considerando.

Y CON LO RELACIONADO Y TENIENDO PRESENTE, ADEMÁS, LO DISPUESTO EN LOS ARTÍCULOS 14, 17, 23 Y 24 DE LA LEY Nº 18.287, SE RESUELVE: Que habiéndose establecido que el día 21 de diciembre de 2016, **EMPRESAS LA POLAR S.A,** RUT N° 96.874.030-K, 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 ejercicio de la garantía legal solo al cambio del producto, no informando el derecho a reparación y/o devolución de dinero, y condiciona el ejercicio de la garantía legal al envío del producto al servicio técnico, 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, 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

Ofíciese al Servicio Nacional del Consumidor

ROL N° **4484-2017** AAA

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

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