



PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL

Rol N° 3.931-E

IQUIQUE, diecisiete de agosto de dos mil dieciocho

VISTOS:

A fojas 1 a la 4, rola presentación de la parte denunciante en autos el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR "Sernac."**, ubicado en calle Baquedano N° 1093, comuna de Iquique, representado por la Abogado de la Dirección Regional del Servicio Nacional del Consumidor, doña **MARLENE IVONNE PERALTA AGUILERA**, cédula de identidad N° 13.867.012-0, domiciliada para estos efectos en calle Baquedano N° 1093 de la comuna de Iquique, interpone denuncia por infracciones a la Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en contra del proveedor **PROTEIN CHILE**, cuya razón social es **PROTEIN CHILE SPA**, rol único tributario número 76.307.868-k, representado para los efectos de los artículos 50 C inciso final en relación con el 50 D, ambos de la ley número 19.496, esto es, por la persona que ejerce habitualmente funciones de dirección o administración por cuenta o representación del proveedor, doña **LORETO CASA DEL VALLE**, jefa de local, todos domiciliados en **AVENIDA HEROES DE LA CONCEPCION NÚMERO 2855, LOCAL 8 y 9** de esta ciudad, comuna y provincia de Iquique, región de Tarapacá; Según aparece de los argumentos y consideraciones de hecho y fundamentos de derecho que a continuación expone:

I. ALCANCE DE LA DENUNCIA.

El Servicio Nacional de Consumidor, en el ejercicio de las facultades y de la obligación que le impone el artículo 58 inciso primero de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores 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**", a través de su Ministro de Fe, don José Luis Aguilera Pacheco, cedula de identidad N° 14.068.112-1,

concurrió el día 02 de Octubre de 2017, a la dependencia de la denunciada de autos, ubicada en avenida héroes de la concepción número 2855, local 8 y 9 de esta ciudad, comuna y provincia de Iquique, región Tarapacá, con la finalidad de verificar el cumplimiento de las normas relativas a la información que se les entrega a los consumidores respecto a los precios y a las condiciones de contratación de un plan de telefonía móvil con equipo celular con portabilidad.

Dice que es del caso señalar al Tribunal, que luego de la presentación personal que el citado Ministro de Fe realizó ante don Diego Ignacio Lobos Henríquez, Supervisor de Sucursal, y doña Natalia Macarena Olivares Basso, Ejecutiva Comercial, en las mismas dependencias de la denunciada, se pudo certificar, en relación a la información proporcionada, el siguiente hecho:

- i) **Que existe restricción al ejercicio de la garantía legal, toda vez que el proveedor, ante fallas o defectos del producto, ante de los tres meses, solo ofrece la opción de reparación del producto y no su cambio o la devolución del dinero.**
- ii) **Que el proveedor condiciona el ejercicio de la garantía legal al envío del producto al servicio técnico.**

Hechos que constituyen una clara infracción a la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores en relación al Decreto N° 18 del Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones, que Aprueba el Reglamento de Servicios de Telecomunicaciones.

Por lo anterior, y en cumplimiento de su imperativo legal, procede a poner los antecedentes en conocimiento de este Tribunal para su resolución.

## **II. FUNDAMENTOS DE DERECHO:**

La denunciada comete infracción a los **Artículos 3° inciso primero a) y b); 20; 21; y 23 inciso 1°** de la ley sobre protección de los derechos de los consumidores. En efecto, las citadas disposiciones disponen expresamente lo que sigue:

**Artículo 3° inciso primero letra a) de la ley Número 19.496:**

"Son derechos y deberes básicos del consumidor:

a) La libre elección del bien o servicio. El silencio no constituye aceptación en los actos consumo;"

**Artículo 3° inciso primero letra a) de la ley Número 19.496:**

"Son derechos y deberes básicos del consumidor:

b) El derecho a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos, y el deber de informarse responsablemente de ellos".

**Artículo 20 de la ley número 19.496:** "En los casos que a continuación se señalan, sin perjuicio de la indemnización por los daños ocasionados, el consumidor podrá optar entre la reparación gratuita del bien o, previa restitución, su reposición o la devolución de la cantidad pagada:

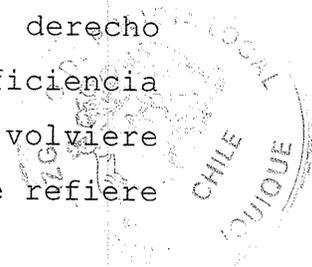
a) Cuando los productos sujetos a normas de seguridad o calidad de cumplimiento obligatorio no cumplan las especificaciones correspondientes;

b) Cuando los materiales, partes, piezas, elementos, sustancias o ingredientes que constituyan o integren los productos no correspondan a las especificaciones que ostenten o a las menciones del rotulado;

c) Cuando cualquier producto, por deficiencias de fabricación, elaboración, materiales, partes, piezas, elementos, sustancias, ingredientes, estructura, calidad o condiciones sanitarias, en su caso, no sea enteramente apto para el uso o consumo al que está destinado o al que el proveedor hubiese señalado en su publicidad;

d) Cuando el proveedor y consumidor hubieren convenido que los productos objeto del contrato deban reunir determinadas especificaciones y esto no ocurra;

e) Cuando después de la primera vez de haberse hecho efectiva la garantía y prestado el servicio técnico correspondiente, subsistieren las deficiencias que hagan al bien inapto para el uso o consumo a que se refiere la letra f) Este derecho subsistirá para el evento de presentarse una deficiencia distinta a la que fue objeto del servicio técnico, o volviere a presentarse la misma, dentro de los plazos a que se refiere el artículo siguiente;



f) Cuando la cosa objeto del contrato tenga defectos o vicios ocultos que imposibiliten el uso a que habitualmente se destine;

g) Cuando la ley de los metales en los artículos de orfebrería, joyería y otros sea inferior a la que en ellos se indique. Para los efectos del presente artículo se considerará que es un solo bien aquel que se ha vendido como un todo, aunque esté conformado por distintas unidades, partes, piezas o módulos, no obstante que éstas puedan o no prestar una utilidad en forma independiente unas de otras. Sin perjuicio de ello, tratándose de su reposición, ésta se podrá efectuar respecto de una unidad, parte, pieza o módulo, siempre que sea por otra igual a la que se restituye".

**Artículo 21 de la ley número 19.496:** "El ejercicio de los derechos que contemplan los artículos 19 y 20 deberá hacerse efectivo ante el vendedor dentro de los tres meses siguientes a la fecha en que se haya recibido el producto, siempre que éste no se hubiere deteriorado por hecho imputable al consumidor. Si el producto se hubiere vendido con determinada garantía, prevalecerá el plazo por el cual ésta se extendió, si fuere mayor.

El consumidor que, en el ejercicio de los derechos LEY 19955 que contempla el artículo 20, opte por la reparación podrá dirigirse, indistinta o conjuntamente, al vendedor, al fabricante o al importador. Hecha la opción, el requerido no podrá derivar el reclamo.

Serán solidariamente responsables por los perjuicios ocasionados al consumidor, el proveedor que haya comercializado el bien o producto y el importador que lo haya vendido o suministrado.

En caso de que el consumidor solicite la reparación sólo al vendedor, éste gozará del derecho de resarcimiento señalado en el artículo 22.

Las acciones a que se refiere el inciso primero podrán hacerse valer, asimismo, indistintamente en contra del fabricante o el importador, en caso de ausencia del vendedor por quiebra, término de giro u otra circunstancia semejante. Tratándose de la devolución de la cantidad pagada, la acción no podrá intentarse sino respecto del vendedor.

El vendedor, fabricante o importador, en su caso, deberá responder al ejercicio de los derechos a que se refieren los artículos 19 y 20 en el mismo local donde se efectuó la venta o en las oficinas o locales en que habitualmente atiende a sus clientes, no pudiendo condicionar el ejercicio de los referidos derechos a efectuarse en otros lugares o en condiciones menos cómodas para el consumidor que las que se le ofreció para efectuar la venta, salvo que éste consienta en ello.

En el caso de productos perecibles o que por su naturaleza estén destinados a ser usados o consumidos en plazos breves, el término a que se refiere el inciso primero será el impreso en el producto o su envoltorio o, en su defecto, el término máximo de siete días.

El plazo que la póliza de garantía otorgada por el proveedor contemple y aquel a que se refiere el inciso primero de este artículo, se suspenderán durante el tiempo en que el bien esté siendo reparado en ejercicio de la garantía.

Tratándose de bienes amparados por una garantía otorgada por el proveedor, el consumidor, antes de ejercer alguno de los derechos que le confiere el artículo 20, deberá hacerla efectiva ante quien corresponda y agotar las posibilidades que ofrece, conforme a los términos de la póliza.

La póliza de garantía a que se refiere el inciso anterior producirá plena prueba si ha sido fechada y timbrada al momento de la entrega del bien. Igual efecto tendrá la referida póliza, aunque no haya sido fechada ni timbrada al momento de la entrega del bien, siempre que se LEY 19955 exhiba con la correspondiente factura o boleta de venta.

Tratándose de la devolución de la cantidad pagada, el plazo para ejercer la acción se contará desde la fecha de la correspondiente factura o boleta y no se suspenderá en caso alguno. Si tal devolución se acordare una vez expirado el plazo a que se refiere el artículo 70 del decreto Ley N° 825, de 1974, el consumidor sólo tendrá derecho a recuperar el precio neto del bien, excluidos los impuestos correspondientes.

Para ejercer estas acciones, el consumidor deberá Art. único N° 18 acreditar el acto o contrato con la documentación



respectiva, salvo en casos en que el proveedor tribute bajo el régimen de renta presunta, en los cuales el acto o contrato podrá ser acreditado mediante todos los medios de prueba que sean conducentes".

**Artículo 23 inciso 1° de la ley número 19.496:** "Comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que, en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio".

### **III. HIPÓTESIS INFRACCIONALES:**

EL CITADO ARTICULO 3° inciso primero letra a) de la LPC, tiene como fundamento el respeto a la libertad de decisión del consumidor en las relaciones de consumo es decir, busca proteger el ajuste al principio de la autonomía de la voluntad para que el consumidor racionalmente decida, en el marco de una relación de consumo, libremente el bien o servicio que decide contratar, de esta forma, y aplicando tan derecho a la presente denuncia, debemos determinar que la adquisición de bienes y servicios, sobre todo, enmarcados dentro de un producto comercial, debe obedecer al principio de la libre elección, y respetarse el principio de manifestación de voluntad expresa del consumidor respecto de lo que se desea contratar y en relación al ejercicio de los derecho que la ley otorga a los consumidores, y que tienen el carácter de básicos e irrenunciables. Actuar en contrario, implicaría estar vulnerando lo establecido en la LPC y darle al silencio, una manifestación de voluntad, lo cual, no está permitido en nuestra legislación, máxime, si en el presente caso se está denunciando al proveedor que conculca abiertamente el derecho que le asiste a los consumidores de optar por "la reparación gratuita del bien o, previa restitución, su reposición o la devolución de la cantidad pagada", en el ejercicio del derecho de garantía legal.

Asimismo, y como segunda hipótesis se encuentra el hecho de que el régimen legal establecido por la ley número 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 adquirieran 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 aquellos casos en que adquirieran bienes que no son aptos ni idóneos para el uso al que están destinados.

En efecto, la garantía legal otorga al consumidor, en las hipótesis que establece el artículo 20 de la LPC, 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 la facultad de 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 aun establecer condicionamientos para su ejercicio, dado que el legislador elevo 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 solo a una o a dos de las opciones, ni menos puede quedar esta decisión al solo arbitrio del proveedor y/o servicio técnico. En consecuencia, conductas como las descritas atentan gravemente contra los derechos del consumidor, por lo que deben ser sancionadas.

SS., 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 LPC, cuales son, el de informar veraz y oportunamente, y el derecho a la libre elección de bien o servicio.

En tal sentido, y a fin de cautelar y proteger efectivamente los derechos de los consumidores, la LPC prohíbe su renuncia



anticipada, ello, para evitar que el proveedor abuse de su posición, haciendo renunciar al consumidor a algunos o a 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 expresamente protección.

En este orden de ideas, todas aquellas formulas comerciables que utilizan los proveedores, ya sea en la información que proporcionan los vendedores que indiquen que solo se aceptan cambio o reparación, o sólo reparación-como ocurre en auto- 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 formulas 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 la 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 conculca no solo el ejercicio de la garantía legal, sino los derechos inherentes a este instituto. Cabe señalar que el artículo 1° N° 3 de la LPC, define como la información básica comercial (en adelante, IBC) como: **" los datos, instructivos, antecedentes o indicaciones que el proveedor debe suministrar obligatoriamente al público consumidor, en cumplimiento de una norma jurídica"**. A su vez, el inciso 3° del mismo artículo señala que **"en la venta de bienes y en la prestación de servicios, se considerara información comercial básica, además de lo que dispongan otras normas legales o**

reglamentarias, la identificación del bien o servicio que se ofrece al consumidor, así como también los instructivos de uso y los términos de la garantía cuando procedan". Lo anteriormente señalado resulta de especial importancia debido a que es el propio legislador, quien ha elevado a categoría de información básica comercial los instructivos de uso y de garantía de los bienes. En consecuencia, conductas que tengan propósito desinformar o confundir a los consumidores, claramente contraviene los derechos de ellos en los términos latamente desarrollados.

Todas estas conductas, constatadas por el ministro de fe de SERNAC, revelan un actuar reñido con la profesionalidad, diligencia, o estándar de conducta que impone el artículo 23. En estos casos, el impacto de cara al consumidor, es ver conculcado su derecho a una información veraz y oportuna, y a decidir de manera libre e informada al momento de ejercer el derecho de la garantía legal, conforme a los artículos 20 y 21 de la LPC, en relación al artículo 3° inciso 1°, letras a) y b) de la misma normativa.

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 primero letras a) y b), 20, 21 y 23 inciso 1° de la ley número 19.496, al constatarse por el ministro de fe que el proveedor:

i) Condiciona el ejercicio de la garantía legal al envío del producto al servicio técnico.

ii) Restringe el ejercicio de la garantía legal, toda vez que, ante fallas o defectos del producto, antes de los tres meses, solo ofrece la opción de reparación del producto y no su cambio o devolución del dinero.

Estas exigencias se plasman en las normas legales antes citadas y constituyen una obligación activa para el proveedor, quien en su carácter de profesional del giro que



desarrolla, no puede menos que conocer la normativa analizada y cumplir a calidad los mandatos que la misma le impone.

SS., las normas sobre protección de los Derechos de los Consumidores contenidas en la ley que rige la materia de autos, son na herramienta de trascendental importancia para la transparencia del mercado, elemento consustancial a una economía con las características de la que actualmente nos rige; de ahí le relevancia que la ley atribuye a la labor de los tribunales de justicia, encargados de sancionar conductas como las señaladas en la presente denuncia. En la especie, el único que puede poner remedio a la situación que ha dado origen a la presente causa, restableciendo el equilibrio jurídico dañado, mediante la sanción de la conducta de la empresa denunciada, es SS.

#### **IV. SOBRE LA FACULTAD DEL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR PARA NOMBRAR MINISTRO DE FE.**

Es del caso señalar SS., que el artículo 59 bis de la ley número 14.496 dispone: "el director del servicio nacional del consumidor determinara, mediante la resolución, los cargos y empleos que invertirán del carácter de ministro de fe [...]". "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".

De la normativa antes citada, se desprende la facultad de los ministros de fe del servicio nacional del consumidor para realizar inspecciones y certificar los hechos relativos al cumplimiento de la normativa contenida en la ley número 14.496, tal como acontece en la especie.

#### **V. SANCIONES PROCEDENTES.**

Finalmente, la sanción a las normas infringidas por la denuncia se encuentra establecida en el artículo 24 inciso 1° de la ley número 19.496, el cual dispone: "las infracciones a lo dispuesto en esta ley serán sancionadas con

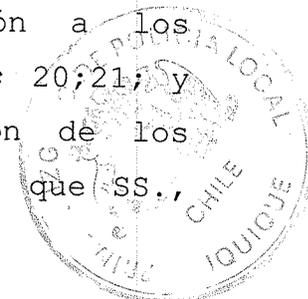
multa de hasta 50 unidades tributarias mensuales, si no tuvieren señaladas una sanción diferente".

Así las cosas, en virtud de las normas legales citadas, es que esta parte solicita a SS., se condene a la denunciada, aplicando el máximo de las multas, por cada una de las infracciones denunciadas; o las que SS., estime en justicia.

**POR TANTO**, en mérito de lo expuesto, artículo 3° inciso primero letras a) y b); 20; 21; y 23 inciso 1° de la ley sobre protección de los derechos de los consumidores.

**RUEGO A SS.:**

1. Se sirva tener por interpuesta denuncia infraccional contra el proveedor **PROTEIN CHILE**, cuya razón social es **PROTEIN CHILE SPA**, Rol único Tributario Numero 76.307.868-k, representado para los efectos de los Artículos 50 C inciso final en relación con el 50 D, ambos de la ley número 19.496, esto es, por la persona que ejerce habitualmente funciones de dirección o administración por cuenta o representación del proveedor, doña **LORETO CASA DEL VALLE**, jefa de local, todos domiciliados en **AVENIDA HEROES DE LA CONCEPCION NÚMERO 2855, LOCAL 8 Y 9** de esta ciudad, comuna y provincia Iquique, región de Tarapacá;
2. Acogerla a tramitación;
3. Acogerla en todas sus partes, declarando que:
  - a) El proveedor **PROTEIN CHILE**, cuya razón social es **PROTEIN CHILE SPA**, ha infringido la normativa legal de la LPC, en especial, ha vulnerado los artículos 3° inciso primero letras a) y b); 20;21; y 23 inciso 1° de la ley sobre protección de los derechos de los consumidores.
  - b) Se condene al proveedor **PROTEIN CHILE**, cuya razón social es **PROTEIN CHILE SPA**, al pago máximo de las multas contempladas en la Ley Número 19.496, esto es, por vulneración a los artículos 3° inciso primero letras a) y b); 20;21; y 23 inciso 1° de la ley sobre protección de los derechos de los consumidores; o las multas que SS., estime en justicia.



c) En subsidio, se imponga a la infractora otra sanción, si se estima procedente en derecho aplicar; y

d) Finalmente, se condene expresamente a la denunciada a todas las costas de la causa, incluidos los recursos.

**EN EL PRIMER OTROSÍ: RUEGO A SS.,** se sirva tener por acompañados con citación y/o bajo los apercibimientos del artículo 346 número 3 del Código de Procedimiento Civil, según correspondan los siguientes documentos:

- 1) Copia de resolución con toma de razón número 405/147/2016, en la que se nombra al funcionario del servicio nacional del consumidor, don José Luis Aguilera Pacheco, Cedula de identidad número 14.068.112-1, con citación.
- 2) Copia de resolución exenta número 016, de fecha 14 de enero del año 2013, del servicio nacional del consumidor, que establece cargos y empleos que investirán el carácter de ministro de fe al servicio nacional del consumidor con citación.
- 3) Copia de resolución exenta número 262, de fecha 10 de marzo del año 2016, del servicio nacional del consumidor, que delega facultades que indica en los/las Abogados/as del Servicio Nacional Del Consumidor, con citación. Este antecedente me habilita para asumir la representación judicial del Servicio Nacional Del Consumidor.
- 4) Acta suscrita por el ministro de fe, don José Luis Aguilera Pacheco, cedula de identidad número 14.068.112-1, de fecha 02 de octubre de 2017, con citación.
- 5) Anexo fotográfico suscrito por el ministro de fe, don José Luis Aguilera Pacheco, cedula de identidad número 14.068.112-1, de fecha 02 de octubre de 2017, con citación.
- 6) Impresión de constancia de visita de fecha 02 de octubre de 2017, suscrita por el ministro de fe, don José Luis Aguilera Pacheco, cedula de identidad número 14.068.112-1; y doña Mitzie Raquel Contreras Ramos,

cedula de identidad número 15.002.582-6, ejecutiva de ventas, con citación.

**EN EL SEGUNDO OTROSÍ:** en virtud de lo dispuesto en el artículo 58 de la ley número 19.496 y de los hechos que fundan la presente denuncia, RUEGO A SS., se sirva tenerme como parte de la presente causa, para todos los efectos legales y procesales pertinentes.

**EN EL TERCER OTROSÍ: RUEGO A SS.,** se sirva tener presente que en este juicio me valdré de todos los medios de prueba que me franquea la ley, en especial, documental, confesional, testimonial e informes.

**EN EL CUARTO OTROSÍ: RUEGO A SS.,** tener presente que, en mi calidad de Abogada habilitada para el ejercicio de la profesión, asumiré el patrocinio y poder de la presente causa.

De fojas 5 a fojas 32 rola documentos acompañados a la denuncia.

A fojas 33 rola resolución del tribunal: A LO PRINCIPAL: téngase por interpuesta denuncia. Cítese a las partes a audiencia indagatoria el día martes 12 de diciembre de 2017, a las 09:00 hrs., bajo apercibimiento de proceder en su rebeldía. AL PRIMER OTROSÍ: téngase por acompañados, debiendo ratificarlos en la instancia procesal correspondiente. AL SEGUNDO OTROSÍ: téngase como parte. AL TERCER Y CUARTO OTROSÍ: téngase presente. Notifíquese.

A fojas 36 rola audiencia indagatoria: comparece en este acto la parte denunciada PROTEIN CHILE SPA, representada por JUAN FRANCISCO FULLE MEDINA, chileno, C.I. N° 15.703.123-6, mayor de edad, jefe Zonal, domiciliado para estos efectos en Baquedano N° 682 de esta ciudad, y en rebeldía la parte denunciante SERNAC, quien expone:

Que comparezco por cuanto soy el jefe zonal de la empresa y por ello tengo a cargo varias oficinas; respecto a la Sra. Loreto Casas del Valle debo señalar que ella fue desvinculada de la empresa y la Sra. Mitzie Contreras Ramos es la persona que al momento de la notificación se encontraba a cargo de la empresa. Respecto a la denuncia formulada no la ratifico por cuanto no es efectivo que se incumpla la normativa legal. Debo señalar que la empresa en caso de que un producto



presente fallas dentro de los primeros 5 días, si es que no presenta algún daño visible, se procede al cambio del producto porque se les da la opción de elegir y habitualmente optan por el cambio. Asimismo, después de los 5 días y dentro de los 3 primeros meses se procede a enviar el producto al servicio técnico y si este presenta alguna falla de fabricación, es el cliente el que elige entre el cambio del producto, la devolución del dinero o la reparación del producto. Además, tenemos una garantía extendida después de los 3 meses hasta los 12 meses, cuando es falla de software se le cambia o repara el producto, pero cuando es por alguna otra falla del producto se le ofrece al cliente la reparación y dependiendo del tipo de pieza, la reparación puede ser en forma gratuita.

En cuanto a que se condiciona el ejercicio de la garantía legal al envío del producto, debo señalar que es la única manera de saber si el producto tiene falla de fabricación o se debe a una mala manipulación por parte del cliente, lo cual tiene una demora de aproximadamente cuatro días pero durante ese tiempo el cliente tiene un equipo de reemplazo, es algo rápido y con ese informe se procede a que el cliente elija por la triple opción que establece la normativa legal, siempre y cuando es una falla de fabricación.

En cuanto declaran a S.S.

EL TRIBUNAL PROVEE:

1. Cítese a las partes denunciando a audiencia de conciliación, contestación y prueba el día jueves 15 de febrero de 2018, a las 09:00 hrs., con sus medios de prueba legal, bajo apercibimiento de proceder en su rebeldía.

Con los actuado se da termino a la audiencia, previa lectura se ratifica y firma con S.S. y la Secretaria Abogado que autoriza.

A fojas 37 rola presentación de la parte denunciante donde rinde declaración indagatoria por escrito y acompaña documento.

A fojas 39 rola resolución del tribunal: A LO PRINCIPAL: no se hace lugar a lo peticionado, debiendo comparecer

personalmente a primera audiencia. AL OTROSÍ: por acompañado, con citación. Notifíquese.

A fojas 40 rola audiencia indagatoria de la parte denunciante: comparece en este acto, en forma voluntaria, la parte denunciante SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, representada por MARLENE IVONNE PERALTA AGUILERA, chilena, mayor de edad, C.I. N°13.867.012-0, Abogada, domiciliado para estos efectos en Baquedano N° 1093 de esta ciudad, quien expone:

La parte denunciante viene en ratificar todo lo expuesto en la representación de fs. 1 y siguientes, solicitando a S.S. se sirva acogerla en todas sus partes, declarando que el proveedor Protein Chile S.A. ha infringido la ley N° 19.496, EN PARTICULAR LOS ARTICULOS 3 INCISO 1° LETRAS A) Y B), 20,21, Y 23 INCISO 1° de dicho cuerpo legal; y condenando a la denuncia al pago del máximo de las multas contempladas o multas que S.S. estime en justicia, o se imponga a la infractora cualquiera otra sanción si se estime procedente en derecho aplicar.

Es cuanto declara a S.S.

EL TRIBUNAL PROVEE:

Téngase por cumplida la indagatoria, cítese a audiencia de conciliación, contestación y prueba el día jueves 15 de febrero de 2018, a las 09:00 hrs., con sus medios de prueba legal, bajo apercibimiento de proceder en su rebeldía.

Con lo actuado se da termino a la audiencia, previa lectura se ratifica y firma con S.S. y la Secretaria Subrogante que autoriza.

A fojas 41 rola audiencia de contestación, conciliación y prueba: siendo el día y la hora señalada se da inicio a la audiencia de conciliación, contestación y prueba decretada en autos, con la asistencia de la parte denunciante SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, representada por su apoderada MARLENE PERALTA AGUILERA, ya individualizada en autos, y la parte denunciada PROTEIN CHILE SPA, representada por su apoderado CRISTOBAL PALOMER CACERES, Abogado, C.I. N° 15.343.100-0, domiciliado para estos efectos en Edificio Convenciones S/N°, recinto amurallado Zona Franca de Iquique, quienes exponen:



El apoderado de la parte denunciada viene en este acto en acompañar escrito que acredita su representación legal.

EL TRIBUNAL PROVEE:

Téngase presente patrocinio y poder.

Las partes en este acto vienen en solicitar al Tribunal la suspensión de la presente audiencia, a fin de poder arribar a un eventual acuerdo.

EL TRIBUNAL PROVEE:

Ha lugar, suspéndase la presente audiencia, fijándose como nuevo día y hora el jueves 08 de marzo de 2018, a las 09:00 hrs., con sus medios de prueba legal, bajo apercibimiento de proceder en su rebeldía.

Con lo actuado se pone término a la presente audiencia, previa lectura ratificación y firma con S.S. y la Secretaria Subrogante.

A fojas 42 rola escrito de patrocinio y poder de la parte denunciada.

A fojas 43 rola escrito de la parte denunciante delegando poder al Abogado Marcelo Miranda Cortés.

A fojas 44 rola audiencia de conciliación, contestación y prueba: siendo el día y la hora señalada se da inicio a la audiencia de conciliación, contestación y prueba decretada en autos, con la asistencia de la parte denunciante SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, representada por su apoderado MARCELO ANDRES MIRANDA CORTÉS, Abogado, C.I. N° 12.615.375-9, domiciliado para estos efectos en Baquedano N° 1093 de esta ciudad, y la parte denunciada PROTRIN CHILE SPA, representada por su apoderado CRISTOBAL PALOMER CACERES, ya individualizado en autos, quienes exponen:

CONCILIACION:

Llamadas las partes a conciliación esta no se produce.

CONTESTACION:

La parte denunciada viene en este acto en contestar por escrito la denuncia interpuesta, acompaña escrito el cual solicita se tenga como parte integrante de la presente audiencia.

EL TRIBUNAL PROVEE:

Téngase por contestada denuncia interpuesta.

PRUEBA:

El tribunal recibe la causa de prueba, fijando como hechos sustanciales, pertinentes y controvertidos el siguiente:

1.- efectividad de haberse infringido preceptos establecidos en la Ley 19.496, hechos y circunstancias.

PRUEBA DOCUMENTAL DE LA PARTE DENUNCIANTE.-

El apoderado en esta acto viene en ratificar los documentos acompañados rolante de fojas 5 a 32 de autos. asimismo, viene en acompañar los siguientes documentos, con citación:

1. Copia simple de sentencia del tribunal de alzada de la ciudad de punta arenas, caratulada " Espinoza Morales con Ripley Store Ltda." De fecha 01 de febrero de 2018, rol 307/2017.
2. Copia simple de sentencia del Tribunal de Alzada de la ciudad de Antofagasta, caratulada " sernac con Telefonica chile S.A." de fecha 04 de abril de 2017, rol 18/2017.

EL TRIBUNAL PROVEE:

1. Téngase por ratificados documentos y por acompañados, con citación.

PRUEBA DOCUMENTAL DE LA PARTE DENUNCIADA

La parte denunciada viene en este acto en acompañar póliza de Garantía Equipos Nuevos de Telefonía Movil Entel Pcs Telecomunicaciones, con citación.

El tribunal provee:

Téngase por acompañado, con citación.

PRUEBA TESTIMONIAL DE LA PARTE DENUNCIANTE

El apoderado viene en hacer presente que presento la lista de testigos el dia 06 de marzo de 2018 ante el Tribunal.

EL TRIBUNAL PROVEE:

Téngase por presentada la lista de testigos.

Comparece en este JOSE LUIS AGUILERA PACHECO, chileno mayor de edad, C.I. N° 14.068.112-1, Ingeniero Civil Industrial, domiciliado para estos efectos en calle Baquedano N° 1093 de esta ciudad.

PRUEBA TESTIMONIAL DE LA PARTE DENUNCIADA

La parte denunciada viene en acompañar lista de testigo.

EL TRIBUNAL PROVEE:

Téngase por presentada lista de testigo.



Comparece en este acto KAREN DAYAAN ARENAS PADILLA, chilena, mayor de edad, C.I. N° 16.164.872-8, Ejecutiva Comercial, domiciliada para estos efectos en Diego Portales N° 2040, torre B, Dpto. 91 de esta Ciudad y comparece doña María Pilar Carrasco Aguirre, chilena, mayor de edad, CI 9.475.524-7, técnico en Administración de empresas, supervisora Protein Chile, domiciliada en Pasaje Salitrera Virginia 2965-A de la ciudad de Iquique quienes al tenor de los puntos de prueba fijados por el Tribunal son interrogados y contrainterrogados por las partes.

A fojas 47 rola contestación de la denuncia infraccional:

CRISTÓBAL PALOMER CÁCERES, por la denuncia infraccional, en autos sobre supuestas infracciones a la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, caratulados "Servicio Nacional del Consumidor con Protein Chile SpA." Causa Rol N° 3931-E-2017, a S.S. respetuosamente digo:

Que, por este acto y en la representación que invisto, vengo en contestar la denuncia infraccional interpuesta en los presentes autos por el Servicio Nacional del Consumidor, solicitando desde ya al Tribunal de S.S. que ésta sea rechazada en todas sus partes, con expresa y ejemplificadora condenación en costas, sobre la base de las consideraciones de hecho y de derecho que se expondrán a continuación:

**I. Opone excepción de falta de legitimación activa por parte del Servicio Nacional del Consumidor**

Es menester hacer especial hincapié el tribunal de S.S., en la falta de legitimidad activa que reviste en estos autos el Servicio Nacional del Consumidor, por cuanto dicha institución **carece de mandato legal para actuar en proceso en atención al interesen que funda su accionar**, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 58 letra g) de la Ley de Protección a los Derechos de los Consumidores, según veremos a continuación.

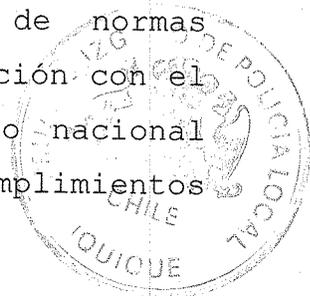
Al efecto, aun cuando el tribunal de S.S. estime que la citada Ley N° 14.496 distingue 4 intereses diversos e igualmente tutelados por ella, a saber: a) interés individual; b) interés colectivo; c) interés difuso; y, d) intereses Generales de los Consumidores- haciendo presente que esta parte estima que el ultimo se encuentra comprendido

en aquellos de la letra b) y c) respectivamente; la denunciante- SERNAC- funda su accionar en estos autos, bajo el amparo de los intereses generales de los consumidores, específicamente en el artículo 58 letra g) según lo expone en su presentación. Es decir, el SERNAC interpone una acción en estos autos bajo el amparo de los intereses generales de los consumidores, no obstante no obstante carecer dicha institución de un mandato legal que lo faculte para accionar de dicho modo, por cuanto el artículo 58 letra g) de la citada Ley, es claro al señalar en forma expresa respecto a las facultades de dicho servicio **"hacerse parte en aquellas causas que comprometan los intereses generales de los consumidores"**.

Pues bien, tal como S.S. bien sabe y conoce, nuestra legislación procesal reconoce claramente entre **interponer una acción-** como ocurre en la especie- **y hacerse parte** que es lo facultado por la Ley N° 19.496-mandato legal- para actuar el SERNAC cuando funda su accionar en los intereses generales de los consumidores. Así las cosas, tal institución carece de facultad en estos autos para interponer una acción, extralimitando su facultad, por cuanto es la misma Ley N° 19.496 en su artículo 58 letra g) que lo faculta únicamente para hacerse parte en aquellas causas que comprometan los intereses generales de los consumidores.

Al efecto, el artículo 58 letra g) de la Ley de protección a los Derechos de los Consumidores, dispone al servicio Nacional de los Consumidores- denunciante- un mandato legal, señalando:

"corresponderán especialmente al Servicio Nacional del Consumidor las siguientes funciones: g) velar por el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias relacionadas con la protección de los derechos de los consumidores y **hacerse parte** en aquellas causas que comprometan los intereses generales de los consumidores. La facultad de velar por el cumplimiento de normas establecidas en leyes especiales que digan relación con el consumidor, incluye la atribución del servicio nacional del consumidor de denunciar los posibles incumplimientos



ante los organismos o instancias jurisdiccionales respectivos y de **hacerse parte en las causas en que estén afectados los intereses generales** de los consumidores, según los procedimientos que fijan las normas generales o los que se señalen en esas leyes especiales (...)"

Pues bien, somos redundantes al señalar que la citada norma es clara, y aun cuando sostengamos que los intereses generales de los consumidores constituyen un interés tutelado independiente de los otros ya indicados, la Ley es expresa al concebir en el mandato legal la facultad de **hacerse parte** en aquellas causas en que estén comprometidos, **omitiendo la facultad de accionar**, contraponiéndose claramente al actuar de dicha institución en la especie.

En efecto, el legislador ha dispuesto expresamente que en caso de infracción a la ley N° 14496, el servicio nacional del consumidor **solo puede hacerse parte en un proceso ya iniciado por un tercero**. Que, a mayor abundamiento, el artículo 54 de la Ley N° 19.496, en su anterior redacción, le confería expresamente la facultad general de "denunciar las infracciones al tribunal competente..." (E, incluso, la de "subrogarse en las acciones del demandante cuando este comparezca personalmente, y solo para los efectos de demandar la aplicación de multas..."), **pero con las modificaciones introducidas por la Ley N° 19.955, publicada en el Diario Oficial de 14 de julio de 2004, tal facultad desapareció, quedando claramente de manifiesto la intención del legislador de privarle de tal prerrogativa.**

## **II. OPOSICION EXCEPCION FALTA DE LEGITIMACION PASIVA**

Los hechos expuestos en la denuncia, corresponde señalar que se imputa a mi representada supuestas infracciones a determinados artículos de la ley 19.496, que se habrían cometido, según la denunciante, con motivo de haber incumplido con art. 3 inc. Primero letra a) y b), art. 20, 21 y 23 de LPC al:

- a) Condicionar el ejercicio de la garantía legal al envío del producto al servicio técnico.

b) Restringir el ejercicio de la garantía legal solo a la reparación o cambio del producto.

Pues bien ante esta denuncia lo primero es indicar que esta parte considera que existe una falta de legitimación pasiva en dicha denuncia, ya que la demandante pretende hacer efectiva en la sociedad que represento una acción que, sin tener en cuenta en una primera instancia si esta es efectiva o no es aplicable a mi representada quien es una **sociedad que en este rubro actúa como un mero intermediario de una transacción comercial, no siendo operador ni el prestador del servicio.**

Ante ello y según contrato comercial de prestación de servicios con un mandante solo se realiza una bajada de información respecto de una empresa principal quien establece las normas, condiciones de prestación del servicio para el cliente, quien ejecuta el servicio, revisa las garantías, etc.-

Otros aspectos relevantes que dan cuenta de la falta de legitimación tienen que ver con el hecho evidente que los productos no son propiedad de nuestra empresa, los servicios ofrecidos y/o vendidos son brindados por otra sociedad y el establecimiento de requisitos y/o pólizas son de otra empresa distinta de Protein, donde insistimos, solo actuamos como intermediarios entre cliente y empresa prestadora de servicios quien por lo demás es quien establece las normas para la venta de sus productos.

En este caso falta el elemento fundamental de legitimación en la causa, respecto del demandante y/o quien represente, ya que no somos quienes en conformidad con la ley sustancial está legitimada para responder y / o subsanar una conducta, servicios, productos, ofertas, entre otras, que son únicamente establecidos por otra empresa, ya que como se ha manifestado, Protein Chile es solo un intermediario en esta industria respecto de un producto y servicios final que brinda otra empresa.

En último lugar y/o como argumento sobre los hechos fundantes de esta denuncia errónea, como se ha mencionado, contra mi representada Protein Chile Spa., se han esgrimido como



argumentos transgresión a numerosos artículos, según se manifestara más adelante.

### III. Inexistencia de infracción a la ley N° 19.496 por parte de CencoSud Retail S.A

Como se ha dicho anteriormente, señala la denunciante que mi representada estaría cometiendo como las siguientes conductas vulneratorias de la ley 19.496:

- i) Condicionar el Ejercicio de la garantía legal al envío al Servicio Técnico.
- ii) Restringir el ejercicio de la garantía legal, toda vez que, ante fallas o defectos del producto, antes de los tres meses, solo ofrece la opción de reparación del producto y no su cambio o devolución"

Es del caso señalar su señoría que el artículo 20 de la Ley 19.496 señala que: "En los casos que a continuación se señalan, sin perjuicio de la indemnización por los daños ocasionados, el consumidor podrá optar entre la reparación gratuita del bien o, previa restitución, su reposición o la devolución de la cantidad pagada:

- e) Cuando después de la primera vez de haberse hecho efectiva la garantía y prestado el servicio técnico correspondiente, subsistieren las diferencias que hagan al bien inapto para el uso o consumo a que se refiere la letra c). este derecho subsistirá para el evento de presentarse una deficiencia distinta a la que fue objeto del servicio técnico, o volviere a presentarse la misma, dentro de los plazos a que se refiere el artículo siguiente;"

Por otra parte, el artículo 21 del mismo cuerpo legal señala: "el ejercicio de los derechos que contemplan los artículos 19 y 20 deberá hacerse efectivo ante el vendedor dentro de los tres meses siguientes a la fecha en que se haya recibido el producto, **siempre que este no se hubiere deteriorado por hecho imputable al consumidor.** Siempre el producto se hubiera vendido con determinada garantía, prevalecerá el plazo por el cual ésta se extendió, si fuere mayor".

Así, y según consta en la política de garantía de mi representada, todos los clientes pueden ejercer los derechos

contenidos en la ley 19.496, sujeto a las limitaciones que la misma ley establece. A mayor abundamiento, cada cliente que observe un desperfecto a su teléfono celular puede concurrir a la sucursal en la cual adquirió su aparato- o cualquier otra dentro de Chile- a fin de que se realice su cambio, reparación o devolución del dinero.

Sin perjuicio de lo anterior, y tal como señala el artículo 21 del cuerpo legal anteriormente citado, este desperfecto debe encontrar su causa en un hecho no imputable al consumidor, por lo que resulta altamente complejo para cualquier persona- incluso nuestros vendedores- determinar las razones de la eventual falla en el equipo.

En consecuencia, debido a la alta tecnología de los equipos y los conocimientos técnicos necesarios para determinar la razón de la avería en los aparatos, resulta necesario el hecho remitir hecho fundante de la falla corresponde o no a un hecho imputable al consumidor.

De esta manera, no es efectivo que se esté condicionando la garantía legal que ampara a los consumidores al envío del equipo al servicio técnico, si no que por el contrario, se está dando estricto cumplimiento a la normativa vigente al determinar verazmente la causa de la eventual falla del producto. SERNAC estima que los hechos denunciados constituirán infracción a los artículos 3 letra a) y b), artículo 20, 21, y 23, todos de la Ley N° 19.496, sobre la protección al consumidor, lo que no es efectivo, tal como se desprende en el apartado de "los hechos" y se explicara a continuación. Como se señaló, los artículos 20, 21 y 22 de la ley de protección al consumidor reconocen a los consumidores una garantía legal, en cuya virtud tienen el derecho de obtener la reparación gratuita del bien, su reposición o la devolución de la cantidad pagada en caso en que el bien adquirido se presente defectuoso dentro del plazo de 3 meses contados desde que se recibió el producto.

Dicha garantía legal para su aplicación o para que se haga efectiva requiere de la concurrencia de dos supuestos de hecho en específico:



QUE SE ESTÉ DENTRO DEL PLAZO DE GARANTÍA, esto es, 3 meses, según garantía legal, y 1 año, de acuerdo a la garantía voluntaria ofrecida por ENTEL PCS; y,

QUE SE ESTÉ DENTRO DEL ÁMBITO DE COBERTURA DE LA GARANTÍA, supuesto de hecho que de acuerdo al artículo 20 de la ley de protección al consumidor tiene como caso genérico de aplicación es que el producto por deficiencias de fabricación, elaboración, materiales, partes, piezas, elementos, sustancias, ingredientes, estructura, calidad o condiciones sanitarias, en su caso, no sea enteramente apto para el uso o consumo al que está destinado o al que el proveedor hubiese señalado en su publicidad. Lo anterior siempre y cuando el daño o falla no sea atribuible a una conducta del consumidor.

De esta forma, es la propia ley la que fija la posibilidad de hacer efectiva la garantía legal siempre y cuando el plazo este vigente y no quepa exclusión alguna-, es la existencia de defectos de materiales inherentes y defectos de fabricación atribuibles a mano de obra, diseño de ingeniería, de acuerdo al artículo 20 de la ley 19.496. Pero para ello, como resulta evidente, es necesario que se constate por parte de la empresa prestadora del servicio, que el producto respecto del cual se pretende ejercer dicha garantía esté, efectivamente, en las condiciones que se imputan, a saber, que existan ciertas "deficiencias de fabricación, elaboración, materiales, partes, piezas, elementos, sustancias, ingredientes, estructura, calidad o condiciones".

Como resulta evidente, si existe un elemento factico que permite la procedencia de la denominada garantía legal, este debe ser verificado. En este caso se produce mediante la verificación se realiza a través del ingreso del producto al Servicio Técnico. Será esta instancia la que permitirá establecer si existen las deficiencias alegadas por el consumidor. Por lo tanto y al contrario de lo que señala el SERNAC en su denuncia infraccional-. Mi representada EN SU ROL DE INTERMEDIARIO DE UNA OPERACIÓN COMERCIAL no ha limitado ni podrá limitar de modo alguno, el uso de la Garantía Legal a los consumidores, **ni ha constreñido la**

posibilidad de que ellos puedan elegir libremente cuál de las tres opciones (reparación, reposición o devolución de la cantidad pagada) prefieren. Tampoco se desprende que mi representada haya establecido un orden preestablecido para ejercerlo, ni aun que el prestador de servicio Entel téngalo haya hecho, menos, por cierto, ha obligado a los consumidores a renunciar a este derecho.

Por el contrario, no podemos determinar si un tercero solo debe limitarse a solicitar la verificación de la deficiencia alegada por el consumidor. Aquella solicitud, como es evidente, se enmarca dentro de los mismos requisitos que la ley establece para la aplicabilidad de la garantía legal, a saber, que existía una deficiencia susceptible de ser caucionada por la garantía legal ya mencionada. Aquello es evidente, pues **el ejercicio de la garantía legal no depende de la mera voluntad del consumidor**, sino que debe cumplirse un requisito factico, la ya tantas veces mencionada deficiencia. Solo en caso que se pueda corroborar tal deficiencia- no imputable al consumidor-, la garantía podrá ser ejercida, libremente, por el consumidor. al no tener acta de fiscalización jamás sabremos los hechos señalados y ni el hecho que mi representada, quien insistimos SOLO ES UN INTERMEDIARIO DE UNA TRANSACCION o EN SU DEFECTO EL PRESTADOR DEL SERVICIO ENTEL, haya constreñido el ejercicio de la garantía una vez verificada la deficiencia, sino que es un requisito previo a la posibilidad de su ejercicio según entendemos es lo solicitado por la empresa ENTEL.

**POR TANTO,**

A.S.S. respetuosamente pido: tener por contestada la denuncia infraccional interpuesta en contra de mi representada, mediante la presente minuta escrita que solicito sea tenida como parte integrante de esta audiencia y con su mérito, se disponga el rechazo en todas sus partes la citada denuncia infraccional, con expresa y ejemplificadora condenación en costas.

De fojas 56 a 69 rola documentos acompañados en audiencia por la parte denunciante.

A fojas 70 rola documentos acompañados por la parte denunciada en audiencia



A fojas 71 rola presentación lista de testigos. De la parte denunciante.

A fojas 72 rola presentación lista de testigos de la parte denunciada.

A fojas 73 rola presentación de la parte denunciante evacuando traslado. Y acompañando documentos

De fojas 81 a 86 rola documentos acompañados a la presentación.

A fojas 87 rola resolución tribunal que señala:

A LO PRINCIPAL: téngase por evacuado, se resolverá en definitiva AL OTROSÍ: téngase por acompañado, con citación, notifíquese.

A fojas 90 queda la presente causa en estado de Dictar Sentencia.

#### **CONSIDERANDO:**

**PRIMERO:** Que le ha correspondido a esta sentenciadora determinar la responsabilidad infraccional, al tenor de la ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, del proveedor **PROTEIN CHILE**, cuya razón social es **PROTEIN CHILE SPA**, rol único tributario número 76.307.868-k, representado para los efectos de los artículos 50 C inciso final en relación con el 50 D, ambos de la ley número 19.496, esto es, por la persona que ejerce habitualmente funciones de dirección o administración por cuenta o representación del proveedor, doña **LORETO CASA DEL VALLE**, jefa de local, todos domiciliados en **AVENIDA HEROES DE LA CONCEPCION NÚMERO 2855, LOCAL 8 y 9** de esta ciudad, comuna y provincia de Iquique; por la presunta infracción a los 3 inciso 1° letras a) y b), 20 21 y 23 inciso 1° de la Ley 19.496; en virtud de los hechos expuestos en la denuncia de fojas 1 y siguientes. **El Objeto del juicio** consiste en determinar si efectivamente **PROTEIN CHILE SPA** han incumplido sus obligaciones como proveedor, según lo expone la denunciante. Se analizará el valor probatorio de las diversas probanzas de las que se sirvió la actora y de las que obran en el proceso, para acreditar los hechos constitutivos de las infracciones denunciadas.

**SEGUNDO:** Que la denunciada contestó su acción a través del libelo rolante desde fojas 47 a 55, solicitando que se rechace en todas sus partes y con expresa condena en costas en virtud de los antecedentes de hecho y fundamentos de derecho que expone, su contestación se basa en los siguientes fundamentos:

**Excepción de falta de legitimación activa por parte del Servicio Nacional del Consumidor:** La citada Ley N° 14.496 distingue 4 intereses diversos e igualmente tutelados por ella, a saber: a) interés individual; b) interés colectivo; c) interés difuso; y, d) intereses Generales de los Consumidores- haciendo presente que esta parte estima que el ultimo se encuentra comprendido en aquellos de la letra b) y c) respectivamente-; la denunciante- SERNAC- funda su accionar en estos autos, bajo el amparo de los intereses generales de los consumidores, específicamente en el artículo 58 letra g) según lo expone en su presentación. Es decir, el SERNAC interpone una acción en estos autos bajo el amparo de los intereses generales de los consumidores, no obstante no obstante carecer dicha institución de un mandato legal que lo faculte para accionar de dicho modo, por cuanto el artículo 58 letra g) de la citada Ley, es claro al señalar en forma expresa respecto a las facultades de dicho servicio "**hacerse parte en aquellas causas que comprometan los intereses generales de los consumidores**".

**EXCEPCION FALTA DE LEGITIMACION PASIVA:** Pues bien ante esta denuncia lo primero es indicar que esta parte considera que existe una falta de legitimación pasiva en dicha denuncia, ya que la demandante pretende hacer efectiva en la sociedad que represento una acción que, sin tener en cuenta en una primera instancia si esta es efectiva o no es aplicable a mi representada quien es una **sociedad que en este rubro actúa como un mero intermediario de una transacción comercial, no siendo operador ni el prestador del servicio.** Ante ello y según contrato comercial de prestación de servicios con un mandante solo se realiza una bajada de información respecto de una empresa principal quien establece las normas, condiciones de prestación del servicio para el cliente, quien ejecuta el servicio, revisa las garantías, etc.-



Inexistencia de infracción a la ley N° 19.496: Es del caso señalar su señoría que el artículo 20 de la Ley 19.496 señala que: "En los casos que a continuación se señalan, sin perjuicio de la indemnización por los daños ocasionados, el consumidor podrá optar entre la reparación gratuita del bien o, previa restitución, su reposición o la devolución de la cantidad pagada: -Cuando después de la primera vez de haberse hecho efectiva la garantía y prestado el servicio técnico correspondiente, subsistieren las diferencias que hagan al bien inapto para el uso o consumo a que se refiere la letra - este derecho subsistirá para el evento de presentarse una deficiencia distinta a la que fue objeto del servicio técnico, o volviere a presentarse la misma, dentro de los plazos a que se refiere el artículo siguiente;"

Por otra parte, el artículo 21 del mismo cuerpo legal señala: "el ejercicio de los derechos que contemplan los artículos 19 y 20 deberá hacerse efectivo ante el vendedor dentro de los tres meses siguientes a la fecha en que se haya recibido el producto, **siempre que este no se hubiere deteriorado por hecho imputable al consumidor.** Siempre el producto se hubiera vendido con determinada garantía, prevalecerá el plazo por el cual ésta se extendió, si fuere mayor". Así, y según consta en la política de garantía de mi representada, todos los clientes pueden ejercer los derechos contenidos en la ley 19.496, sujeto a las limitaciones que la misma ley establece. A mayor abundamiento, cada cliente que observe un desperfecto a su teléfono celular puede concurrir a la sucursal en la cual adquirió su aparato- o cualquier otra dentro de Chile- a fin de que se realice su cambio, reparación o devolución del dinero.

Sin perjuicio de lo anterior, y tal como señala el artículo 21 del cuerpo legal anteriormente citado, este desperfecto debe encontrar su causa en un hecho no imputable al consumidor, por lo que resulta altamente complejo para cualquier persona- incluso nuestros vendedores- determinar las razones de la eventual falla en el equipo.

**TERCERO:** Que, para acreditar tanto los hechos constitutivos de las infracciones denunciadas la denunciante se sirvió de la siguiente prueba:

**Documental:** primero los documentos que funda la denuncia y demanda civil son:

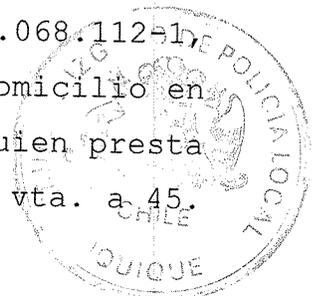
a) Acta suscrita por el Ministro de fe, de fojas 15 y siguientes don José Luis Aguilera Pacheco, cédula de identidad N° 14.068.112-1, Director Regional de la Región de Tarapacá del Servicio Nacional del Consumidor, de fecha 3 de Octubre de 2017, con citación.

b) Anexo fotográfico suscrita por el Ministro de fe, de fojas 19 y siguientes don José Luis Aguilera Pacheco, cédula de identidad N° 14.068.112-1, Director Regional de la Región de Tarapacá del Servicio Nacional del Consumidor, de fecha 3 de Octubre de 2017, con citación.

c) Impresión de constancia de visita de fecha 2 de Octubre de 2017, de fojas 32 suscrito por don José Luis Aguilera Pacheco, cédula de identidad N° 14.068.112-1, Director Regional de la Región de Tarapacá del Servicio Nacional del Consumidor, y por doña Mitzi Raquel Contreras Ramos, cédula de identidad N° 15.002.582-6, ejecutiva comercial, con citación. Documentos que rolan de fojas 15 a 24 de autos acompañados a la denuncia y ratificados en audiencia de conciliación, contestación y prueba.

Además acompaña en parte de prueba: 1.-Copia simple de sentencia del tribunal de alzada de la ciudad de punta arenas, caratulada " Espinoza Morales con Ripley Store Ltda." De fecha 01 de febrero de 2018, rol 307/2017. 2.-Copia simple de sentencia del Tribunal de Alzada de la ciudad de Antofagasta, caratulada "Sernac con Telefónica Chile S.A." de fecha 04 de abril de 2017, rol 18/2017.

Prueba testimonial: La parte denunciante presenta como testigo a don JOSE LUIS AGUILERA PACHECO CI 14.068.112-1, chileno, casado, Ingeniero Civil Industrial, con domicilio en calle Baquedano N° 1093 de la comuna de Iquique, quien presta su declaración previamente juramentado de fojas 44 vta. a 45.



La parte denunciada acompañó como prueba documental: Póliza de garantía Equipos nuevos de Telefonía móvil Entel Pcs Telecomunicaciones, con citación.

Además la parte denunciada presenta prueba testimonial: Comparecen en este acto KAREN DAYAAN ARENAS PADILLA, chilena, mayor de edad, C.I. N° 16.164.872-8, Ejecutiva Comercial, domiciliada para estos efectos en Diego Portales N° 2040, torre B, Dpto. 91 de esta Ciudad y comparece doña María Pilar Carrasco Aguirre, chilena, mayor de edad, CI 9.475.524-7, técnico en Administración de empresas, supervisora Protein Chile, domiciliada en Pasaje Salitrera Virginia 2965-A de la ciudad de Iquique quienes al tenor de los puntos de prueba fijados por el Tribunal son interrogados y concontrinterrogados por las partes y prestan su declaración de fojas 45 a 46.

**CUARTO:** Que de las probanzas rendidas en el proceso, ponderadas conforma a las reglas de la sana crítica, es posible arribar a la siguiente conclusiones: Que, teniendo presente los documentos acompañados por la parte denunciante, el acta del ministro de fe, que según lo dispone el inciso cuarto del artículo 59 bis de la Ley 19.496 el que establece " Los hechos establecidos por dicho ministro de fe constituirán presunción legal, en cualquiera de los procedimientos contemplados en el Título IV de esta ley" , además del registro fotográfico, la declaración del ministro de fe como testigo, contrarrestados con la prueba aportada por la parte denunciada se puede colegir, que esta denuncia es presentada en virtud de las facultades establecidas por la Ley de Protección al Consumidor, al Servicio Nacional del Consumidor en su artículo 58 y 59, de esta forma no se acogerá la defensa interpuesta por la parte denunciada de la falta de legitimidad activa. Respecto a la falta de legitimidad pasiva cuyo fundamento se basa en que la denunciada actúa como intermediaria de una transacción comercial no se acogerá en virtud que el artículo 43 de la ley 19.496 señala que "El proveedor que actúe como intermediario en la prestación de un servicio responderá directamente frente al consumidor por el incumplimiento de las obligaciones contractuales, sin perjuicio de su derecho a

repetir contra el prestador de los servicios o terceros que resulten responsables". Ahora respecto a la defensa de inexistencia de infracción a la ley 19.496, los hechos denunciados consisten en lo constatado por el ministro de fe en atención a la pregunta realizada a un ejecutivo de la denunciada y no surge en hechos que afectara a un particular y que dicho organismo tomara conocimiento en virtud de un reclamo. Que no existe constatación que la denunciada haya vulnerado los derechos establecidos en la normativa a alguna persona en particular, sino sólo en supuestos de facto, en este sentido y el alcance de la denuncia señala que se restringe el derecho a la triple opción establecida en el artículo 20 reduciéndola solo a la reparación, no ofreciendo las alternativas de cambio o devolución del dinero, esto en virtud de la pregunta realizada respecto a que pasa si el equipo celular no funciona o presenta fallas o defectos de calidad antes de los tres meses; cabe hacer presente que las triple opción establecida en el artículo 20, se debe hacer efectivo ante el vendedor dentro de los tres meses siguientes a la fecha en que se haya recibido el producto siempre que éste no se hubiere deteriorado por hecho imputable al consumidor, según lo establece el artículo 21 de la misma ley, por lo que el envío de un equipo a servicio técnico para la evaluación, sobre el estado del equipo para determinar el origen de las eventuales fallas no constituye una limitación o restricción a los derechos de los consumidores en cuanto a la garantía legal. De esta forma la denuncia se rechazará ya que se considera que no existe infracción a la ley 19.496.

**Y, TENIENDO ADEMÁS PRESENTE,** Las facultades conferidas por la ley N° 15.231 sobre Organización y Atribuciones de los Juzgados de Policía Local, lo dispuesto en la Ley N° 18.287 sobre procedimiento ante los mismos y las demás normas pertinentes de la ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores,

**REUELVO:**

I.- Que, **SE RECHAZA** la denuncia infraccional de fojas 1 deducida por **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR "Sernac"**



ubicado en calle Baquedano N° 1093, comuna de Iquique, representado por la Abogado de la Dirección Regional del Servicio Nacional del Consumidor, doña **MARLENE IVONNE PERALTA AGUILERA**, cédula de identidad N° 13.867.012-0, domiciliada para estos efectos en calle Baquedano N° 1093 de la comuna de Iquique, en contra del proveedor **PROTEIN CHILE**, cuya razón social es **PROTEIN CHILE SPA**, rol único tributario número 76.307.868-k, representado para los efectos de los artículos 50 C inciso final en relación con el 50 D, ambos de la ley número 19.496, esto es, por la persona que ejerce habitualmente funciones de dirección o administración por cuenta o representación del proveedor, **JUAN FRANCISCO FULLE MEDINA**, chileno, C.I. N° 15.703.123-6, mayor de edad, jefe Zonal, domiciliado para estos efectos en Baquedano N° 682 de esta ciudad.

**II.** Que no se **condena en costas** a la denunciante por haber tenido motivo plausible para litigar.

**III.**-Que, una vez ejecutoriada la presente sentencia, dese cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 58 bis de la Ley N° 19.496, debiendo remitirse copia autorizada de la misma al Servicio Nacional del Consumidor, con Sede en esta región.

Anótese, Regístrese, Notifíquese, Remítase y Archívese en su oportunidad.

Pronunciada por la Juez Titular del Primer Juzgado de Policía Local de Iquique Srta. **ANTONELLA PAOLA SCIARAFFIA ESTRADA**.

Autoriza Srta. **AMITA PAOLA VALLETTE CHACON**, Secretaria Abogado.

31/10/2018  
NOTIFICADO SIENDO LAS  
13:34 HORAS. DOY FE

