

PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL  
TALCA

En Talca, a veintiocho de junio de dos mil diecinueve.

VISTOS

En este Primer Juzgado de Policía Local de Talca, se instruyó Causa Rol Nº3860-2017, originada por denuncia infraccional de fojas 25 y ss., interpuesta por SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, representado por su abogada, con domicilio en calle 4 Oriente Nº1360, Talca, en contra de FALABELLA RETAIL S.A., nombre de fantasía, RUT 77.261.280-K, persona jurídica del giro de su denominación, representada por CLAUDIA GONZALEZ MEZA, con domicilio en calle 1 Norte Nº1485, Talca, por infracción a los artículos 3 inc. 1 letra b), 4, 19, 20 y 23 de la ley 19.496. En el primer otrosí se hace parte. En el segundo otrosí rola personería. En el tercer otrosí acompaña documentos rolantes a fs. 13 y ss. En el cuarto otrosí rola patrocinio y poder.

A fs. 37 vuelta rola acta de notificación por cédula realizada por el receptor ad hoc de la denuncia infraccional y su proveído a FALABELLA RETAIL S.A., representada por CLAUDIA GONZALEZ MEZA.

A fs. 47 rola escrito presentado por la denunciada. En lo principal asume patrocinio y poder y representación. En el otrosí acredita personería.

A fs. 62, rola acta de comparendo de contestación, conciliación y prueba con la asistencia de la parte denunciante SERNAC representada por su abogada, con poder y la parte denunciada infraccional FALABELLA RETAIL S.A. compareciendo su abogada. La parte denunciante ratifica su denuncia en todas sus partes. El tribunal llama a conciliación y no se produce. La parte denunciante ratifica documentos rolantes a fs. 1 a 24 y rinde testimonial a fs. 64 de don ESTEBAN ALBERTO PEREZ BURGOS y solicita absolver posiciones de doña CLAUDIA GONZALEZ MEZA. Se opone además a la exhibición de documentos y la instrucción de Falabella retail al departamento jurídico la conclusión que comete infracción a la Ley de Consumidor. Por su parte la parte denunciada viene en contestar mediante minuta escrita a fs. 53 y ss., solicitando se tenga como parte integrante del comparendo. Acompaña documentos a fs. 60 a 62, además solicita absolver posiciones a ESTEBAN ALBERTO PEREZ BURGOS, e inspección personal del Tribunal y exhibición de documentos. La parte denunciante se opone a la exhibición de ciertos documentos. Traslado.

A fs. 69 la parte denunciante objeta documentos acompañados por la parte denunciada a fs. 60 a 62 consistentes en dos fotografías. Se le da traslado a la contraparte.

A fs. 72 la parte denunciada evacua el traslado conferido.

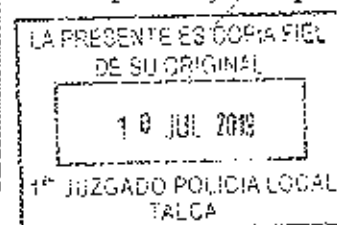
A fs. 74 el Tribunal resuelve respecto de la solicitud de diligencias que fueron pedida por las partes en comparendo de contestación, conciliación y prueba.

A fs. 75 y ss., la parte denunciada repone resolución de fs. 74 y apela en subsidio.

A fs. 77 la parte denunciante evacua el traslado conferido. A fs. 80 el Tribunal resolvió. Resolución se encuentra firme y ejecutoriada.

A fs. 84 rola acta de audiencia de absolución de posiciones con la asistencia de la parte absolvente y de la parte denunciada. Se procede a tomar declaración a don ESTEBAN ALBERTO PEREZ BURGOS, quien responde al tenor de pliego de posiciones rolantes a fs. 82 y ss.

A fs. 99 rola acta de exhibición de documentos con la asistencia de la parte denunciante SERNAC representada por su abogada, con poder y la parte denunciada



infraccional FALABELLA RETAIL S.A. compareciendo su abogada. La denunciante infraccional exhibe documentos.

A fs. 10a rola acta de audiencia de absolución de posiciones con la asistencia de la parte denunciante, del absolvente y de la parte denunciada. Se procede a tomar declaración a doña CLAUDIA GONZALEZ MEZA, quien responde al tenor de pliego de preguntas rolantes a fs. 103 y ss.

A fs. 105 rola acta de percepción documental con la asistencia de la parte denunciante SERNAC representada por su apoderado, y la parte denunciada infraccional FALABELLA RETAIL S.A. compareciendo su abogado. Se levanta acta del contenido del CD a fs. 135.

A fs. 138 rola certificación realizada por la secretaria del Tribunal respecto a si la denunciada presenta otras causas de similares características en el Tribunal.

Se trajeron autos para fallo.

### CON JO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

#### A.- EN CUANTO A LA OBJECCION DE DOCUMENTOS DE LA PARTE DENUNCIADA:

**PRIMERO:** Que, a fs. 62 la parte denunciada objeta documentos rolantes a fs. 13 a 24. Los objeta por falta de integridad en razón de que dichas actas no contienen detalles de todo lo informado por los funcionarios de Falabella Retail al ministro de fe durante la visita efectuada el 27 de diciembre del 2016, omitiéndose allí información relevante, vinculada a la forma de hacer uso del derecho legal de garantía. Expone que el inc. 3ro del artículo 59 bis de la Ley N°19.496, exige para la validez de la certificación de los ministros de fe, en relación a los hechos consignados, que ellos consten en las actas que se confeccione en la inspección. Es evidente (porque están escritas en computador y contienen fotografías tomadas durante la visita) que estas actas no fueron confeccionadas en la misma inspección. El acta de inspección, la certificación de los hechos y la elaboración del acta respectiva han sido consideradas por la Ley como un acto único, que debe desarrollarse ininterrumpidamente durante la visita del ministro fe, debido al principio de publicidad de los actos administrativos, motivo por el cual las actas en cuestión no cumplen con lo dispuesto en el artículo 59 bis de la Ley del consumidor y consecuentemente no están revestidos de la presunción legal a que hace referencia el citado artículo. Solicita tener por objetadas los documentos y restarle valor probatorio.

**SEGUNDO:** La parte denunciante evacua el traslado conferido. Señala que atendido el sistema de valoración de la prueba que regula el presente procedimiento no es procedente o admisible realizar la objeción de documentos, propio de la prueba legal o tasada, sino por el contrario se debe aportar en relación a la valoración que se le dará a la prueba en este caso documental. En relación a la objeción planteada debo señalar que el acta o las actas impugnadas fueron levantadas por ministro de fe competente, designado para tal efecto, quien da fe de las actuaciones por el realizadas. En este contexto de la lectura de las actas se da cuenta que contienen información que es observada por el ministro de fe al entrar al local del proveedor respectivo, y en segunda parte se refiere a productos específicos y en relación a ellos se realizaron las consultas a los vendedores designados por la propia jefe de local, las preguntas del acta son cerradas cuando es relevante la información aportada por el vendedor estas son consignadas en un ítem denominado observación en caso de ser procedente, por tanto no procede la objeción por la causal invocada toda vez que la parte no ha señalado ni ha acreditado cual sería la supuesta omisión de la información que sea pertinente a lo levantado en la vista y consignado en el acta para el día y fecha que realizó la inspección, razón por la cual en el caso de US, decida tramitar la objeción esta debe ser desestimada por falta de fundamento. Solicita que se declare la inadmisibilidad de la

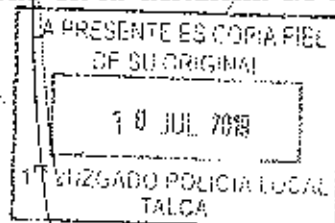


objección por no aplicarse al procedimiento y en subsidio se rechaza por falta de fundamento.

**TERCERO:** Que, respecto a la objeción de documentos planteada, cabe hacer presente que el artículo 59 bis de la Ley 19.496 es claro en establecer, en su inc. 3 que "(...) 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. Los hechos establecidos por dicho ministro de fe constituirán presunción legal, en cualquiera de los procedimientos contemplados en el Título IV de esta ley". Que, en este orden de ideas, lo que objeta la denunciada es la falta de integridad que tendría las actas respectivas de fiscalización realizada por el ministro de fe de Sernac, el día de los hechos denunciados, en cuanto a que no contendría la información proporcionada por vendedores que laboran en su empresa, omitiéndose allí información relevante, vinculada a la forma de hacer uso del derecho legal de garantía de productos, así como, que dichas actas no habrían sido confeccionadas en la misma inspección, ya que se habrían hecho en "computador y contienen fotografías tomadas durante la visita". Que, artículo 59 bis, inc. 3 de la ley 19.496 si bien establece la forma en como debe ser levantada el acta de fiscalización, no es menos cierto que dicha norma no está contemplada como causal de impugnación de documentos, como aquella contemplada en el artículo 346 N°3 del Código de Procedimiento Civil que establece, como causal de impugnación la falsedad y la falta de integridad, norma que, por lo demás, no fue citada por la parte denunciada al momento de objetar los documentos, solo señalando que carecían de falta de integridad por no contener la información proporcionada por los vendedores de la empresa denunciada, así como, omitiéndose información relevante, hechos estos que dicen más relación con la falsedad que la falta de integridad de la información contenida, fundamentos que por lo demás tampoco fueron probados por la empresa denunciada, por lo que no se accederá a lo solicitado, siendo rechazada la objeción de documentos planteada, sin perjuicio de la apreciación de la valoración de la prueba que haga el Tribunal al momento de dictar sentencia, conforme a las reglas de la sana crítica.

#### **B.- EN CUANTO A LA OBJECCION DE DOCUMENTOS PLANTEADA POR LA PARTE DENUNCIANTE SERNAC:**

**CUARTO:** Que, a fs. 69 y ss., Sernac objeta documentos rolantes a fs. 60 a 62. "Objeta dos fotografías tomadas en la sección de productos electrónicos de Falabella Retail ubicada en calle 1 Norte N°1485 de Talca, donde se puede ver la información respecto de las políticas de cambio y devolución de conformidad al artículo 14 de la Ley 19.496", acompañadas en la audiencia de contestación, conciliación y prueba. Dichos documentos carecen de valor probatorio por falsedad o falta de autenticidad o integridad, en lo relativo a la absolucón que pretende la denunciada. No consta la procedencia ni el origen de las fotografías o autenticación por un ministro de fe. Las fotografías no revisten certeza del objeto que fue fotografiado, si este corresponde al mismo local de la denunciada o la sección indicada, tampoco existe certeza de la fecha en que fue tomada por lo que mal podría probar un hecho que se encuentra en discusión. Las fotografías sólo hacen constar que existe información, pero en un momento y lugar indeterminado, no constando a la fecha de la visita del ministro de fe, sobre los productos ofrecidos con condiciones distintas de garantía. Además de constituirse en un instrumento privado mal podría ser tenido por cierto y no califica dentro de los presupuestos del artículo 346 del Código de Procedimiento Civil, por lo que carecería de valor probatorio, ya que solo lo tendrían cuando sea reconocido por la parte en contra de quien se hace valer o mandado a tener por reconocido por un juez. Es necesario señalar que el acta acompañada en la denuncia de autos constituye



presunción legal lo que en la fecha y hora de la visita se constató en el lugar de la denunciada y como tal puede ser desvirtuada, pero las fotografías situación por la denunciada no realizadas con las fotografías acompañadas, por lo que las objeta por falsedad o falta de autenticidad e integridad del artículo 346 N°3 del Código de Procedimiento Civil, solicitando tener por objetados los documentos.

**QUINTO:** La parte denunciada no evacuó el traslado conferido.

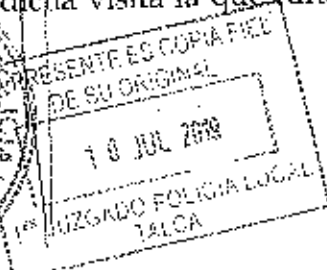
**SEXTO:** Que, en cuanto a la objeción planteada por la causal de falsedad o falta de autenticidad e integridad del artículo 346 N°3 del Código de Procedimiento Civil, cabe señalar que estas son entendidas, en el caso de la primera, exclusivamente a las circunstancias de no haber sido el instrumento privado suscrito por las personas que figuran asumiendo ese rol o de no haber emitido éstos las declaraciones contenidas en su texto y por no ser completo. Que, en el caso de autos resulta evidente que las fotografías rolantes a fs. 61 y 61 a. entregan información relacionada con la infracción invocada en autos y denunciada por Sernac y que, resultan ser coincidentes con el set de fotografías que la parte denunciante, con posterioridad acompaña 112 y 114, lo que da cuenta que dichas fotografías fueron tomadas en dependencias de la empresa denunciada y que constaban al momento de la fiscalización realizada por Sernac y estaban disponible para el público, resultando ilógico que la propia denunciante objete documentos que sabía que existían al momento de la fiscalización, los que son verídicos e íntegros, por lo que el Tribunal no accederá a lo solicitado, rechazando la objeción de documentos deducida.

#### **C. EN CUANTO A LA TACHA FORMULADA EN CONTRA DEL TESTIGO ESTEBAN PEREZ BURGOS POR LA PARTE DENUNCIADA:**

**SEPTIMO:** Que, a fs. 64 la parte denunciada formula tacha en contra del testigo por la causal del artículo 358 N°5 del Código de procedimiento Civil, ya que el testigo ha declarado trabajar para quien figura como denunciante en estos autos. Manifiesta que, si bien es cierto la ley que regula los procedimientos de los Juzgados de Policía Local señala que la valoración de la prueba es conforme a las reglas de la sana crítica, ello no obsta a la incorporación de la prueba se aplique supletoriamente las normas del Código de Procedimiento Civil.

**OCTAVO:** La denunciante evacua el traslado y solicita se rechace la tacha deducida ya que en estos juzgados y en los procedimientos de consumidor se aplica las reglas de la sana crítica que tiene elementos propios, por lo que no es posible aplicar las reglas de la prueba legal o tasada. Solicita además que se rechace la tacha ya que el testigo presentado es el ministro de fe, de lo cual el testigo fue presencial y levantó los hechos consignados en tres actas que sirven de fundamento de la presente denuncia, por lo que resulta pertinente su declaración. Se debe considerar que el testigo es funcionario público y su designación se realiza a través de un procedimiento concursal y por medio de una resolución afecta, por lo cual su vínculo contractual se establece mediante una resolución que designa su cargo, no existiendo la relación empleador trabajador, por lo que no resulta aplicable la causal de tacha. Solicita el rechazo, con costa.

**NOVENO:** Que el artículo 59 BIS de la Ley 19.496 entrega a ciertos funcionarios del Servicio Nacional del Consumidor la calidad de "Ministro de Fe", calidad que ostenta en autos el testigo tachado Esteban Perez Burgos, en su calidad de Director Regional de la VII Región del Maule del Servicio Nacional del Consumidor, según dan cuenta los documentos de fojas 10 a 12, constando además del texto de denuncia de fojas 25 y ss. que fue en dicha calidad de Ministro de Fe, que el testigo concurrió a dependencias de la denunciada a verificar el cumplimiento de la Ley de Protección de los derechos de los Consumidores, siendo el acta levantada en dicha visita la que fundamenta la denuncia



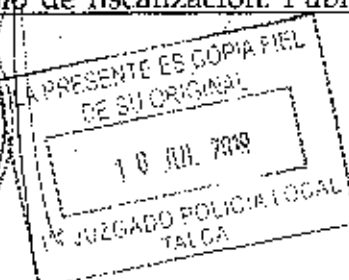
que dio inicio a estos autos, por lo que el testigo tachado, comparece ratificando lo estampado por él en su acta que rola a fojas 13 y ss. del proceso. Por lo que apreciando lo antecedentes del proceso, de acuerdo a las reglas de sana crítica de conformidad a lo dispuesto en el artículo 14 de la Ley 18.287 no se hará lugar a la tacha deducida.

#### D.- EN LO CONTRAVENCIONAL:

**DECIMO:** Que estos autos se han iniciado por denuncia infraccional deducida por la abogada del Servicio Nacional del Consumidor SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, en contra de FABELLA RETAIL S.A., representada por CLAUDIA GONZALEZ MEZA, por infracción a la Ley N° 19.496.

**DECIMO PRIMERO:** Que, la cuestión controvertida es si en la especie la conducta de la denunciada ha significado una infracción a los art. 3 inc. 1 letra b), 4, 19, 20 y 23 de la Ley 19.496, por cuanto ellos, en cumplimiento del mandato legal consagrado en el artículo 58 bis inc. 1 de la citada ley, a través de su ministro de fe concurren a las dependencias de la empresa denunciada con la finalidad de verificar el cumplimiento de las normas sobre información de los derechos que emanan del ejercicio de la garantía legal de los bienes que ofrece y comercializa y que dirige al público consumidor. Luego de la presentación realizada por el ministro de fe ante la representante de la denunciada, se certificaron los siguientes hechos: 1.- En relación a la información publicada en carteles, anuncio u otros de similares características en el local comercial de la denunciada se constató lo siguiente: No exhiben en sus dependencias la información sobre la política de garantía de los productos en el local, ni sobre aquellos bienes excluidos del ejercicio de la garantía, ni tampoco informa qué bienes son de "segunda selección". 2.- En relación a la información proporcionada por los vendedores y/o jefe de local, se constató lo siguiente: 2.1.- En relación al producto Celular Moto G 4TA GEN, marca Motorola, Modelo Cuarta Generación, SKU o Código 6947681531741: Restringe el ejercicio de la garantía legal, estableciendo como único instrumento para su ejercicio la presentación de la boleta. Condiciona el ejercicio de la garantía legal al envío del producto al Servicio Técnico. 2.2.- En relación al producto Televisor Led, marca Haier, modelo LE55B8500DA, SKU o Código 5228815-5228816-5228817: Restringe el ejercicio de la garantía legal, estableciendo como único instrumento para su ejercicio la presentación de la boleta. 2.3.- En relación a producto zapato, marca Naturalizer, modelo HR NG 6, SKU o Código 5427021001: Restringe el ejercicio de la garantía legal, estableciendo como único instrumento para su ejercicio la presentación de la boleta. Condiciona el ejercicio de la garantía legal al envío del producto al Servicio Técnico. Es por lo anterior que la denunciada ha infringido las normas de la Ley 19.496.

**DECIMO SEGUNDO:** Que la parte denunciada contesta, haciendo un breve resumen de los hechos que originan la denuncia. Agrega que estos hechos supuestamente constarían en tres actas levantadas por el ministro de fe y que se acompañan en el proceso. Señalan que la denuncia no puede prosperar por los motivos que se exponen, ya que si bien el ministro de fe concurrió a la tienda, efectuando un recorrido, sólo entregándoles a ellos un documento denominado "Constancia de visita Ministro de Fe Sernac" de fecha 27 de diciembre de 2016, indicando como hora 12.55. En aquella oportunidad el ministro de fe recorrió la tienda acompañado de la gerente de la tienda Claudia González Meza, tomando numerosas fotografías y realizando preguntas respecto de los productos y de la forma de hacer uso del derecho legal de garantía. Muchas de las explicaciones no fueron reflejadas en las respectivas actas, así como, tampoco constan las fotografías tomadas por ellos donde se podía apreciar los letreros y la información para los consumidores las cuales no fueron incluídas en el acta. Una vez terminado el recorrido el ministro de fe se retiró del lugar sin dejar copia de las actas. Incumplimiento de Protocolo de fiscalización. Publicidad de los



actos de la Administración y Legítimo Proceso. El ministro de fe como fiscalizador del Sernac debe ajustarse al principio de probidad administrativa, no dando cumplimiento a ella. Reportan que el acta no fue confeccionada al momento de efectuar la fiscalización y, tampoco se les notificó del contenido de ella, según lo dispuesto en el artículo 58 bis de la Ley 19.496. En la especie existen 3 actas que no fueron confeccionadas durante la inspección como lo exige la Ley. Agrega que la fiscalización realizada y el acta que se levanta en dicho procedimiento constituyen un acto administrativo que produce efecto respecto de la empresa fiscalizada y por lo mismo debe ser notificada, entregando el texto íntegro del acta. A mayor abundamiento luego de efectuada la visita del ministro de fe y confeccionadas las actas en la oficinas del Sernac tampoco fueron notificadas de las mismas ni tampoco de su contenido. Así las actas habrían que restarles todo valor probatorio según, lo dispuesto en el artículo 59 bis de la ley 19.496 y artículo 7 de la Constitución Política de la República. Inexistencia de una infracción a la ley de protección al consumidor. No es efectivo que en la tienda no se informe sobre la política de garantía puesto que al finalizar cada compra se le entrega una boleta al consumidor, cuyo reverso se encuentra la información necesaria de los cambio de producto. Adicionalmente se indica un número de atención al cliente. Agrega que, respeto del ejercicio del derecho de garantía legal, así como, respeto a la exigencia de la boleta vinculada a la garantía legal, esta estaría contemplada en el artículo 21 de la Ley 19.496. Finalmente solicita el rechazo de la denuncia, con costas.

**DECIMO TERCERO:** Que la parte denunciante a fin de acreditar su denuncia acompaña documentos rolantes a fs. 1 a 12, consistentes en resoluciones exentas emitidas por la misma institución respecto de nombramientos y atribuciones de su abogada y Director Regional, no objetados y, a fs. 13 y ss., consistentes en 3 actas de inspección realizada por Sernac ante la empresa denunciada. Rinde además absolucón de posiciones rolante a fs. 104 y ss. de la Jefe de local de la empresa denunciada, doña Claudia González Meza.

**DECIMO CUARTO:** Que, la parte denunciada a fin de acreditar su defensa acompaña como prueba real de 2 fotografías rolantes a fs. 61 y 61 a. Además rinde absolucón de posiciones a fs. 84 y ss., del Ministro de fe y Director de Sernac Esteban Pérez. Con el mismo fin rinde diligencia consistente en exhibición de documentos, rolantes en acta a fs. 99 (a fs. 88 a 98) y audiencia de percepción documental a fs. 105 y ss.

**DECIMO QUINTO:** Que se fundamenta el denuncia de autos en las siguientes infracciones de la ley 19.496:

- a.- no exhibir la información sobre la política de garantía de los productos en el local ni sobre aquellos bienes excluidos del ejercicio de garantía, ni tampoco informa que bienes son de "segunda selección" y
- b.- restringir el ejercicio de la garantía legal estableciendo como único instrumento para su ejercicio la presentación de la boleta respecto de los tres productos fiscalizados, y
- c.- condicionar el ejercicio de la garantía legal al envío del producto al Servicio Técnico respecto de dos de los tres productos fiscalizados (celular y zapatos).

**DECIMO SEXTO:** Que en lo que respecta al primer hecho denunciado, el artículo 14 de la Ley 19.496 dispone expresamente que en el caso de que *con conocimiento del proveedor se expendan productos con alguna deficiencia, usados o refaccionados, o cuando se ofrezcan productos en cuya elaboración o fabricación se hayan utilizado piezas usadas se deberá informar de manera expresa las circunstancias antes mencionadas al consumidor, antes de que éste decida la operación de compra.* La misma norma señala que *Será bastiánte constancia el usar en los propios artículos, en sus envoltorios, en avisos o carteles visibles en sus locales de atención al público la expresiones "segunda selección", "hecho con materiales usados" u otras equivalentes.* La importancia de la disposición transcrita radica en que su cumplimiento eximirá al proveedor de las obligaciones contenidas en los artículos 19 y 20 del mismo texto legal, por



Lo que resulta fundamental el conocimiento por parte del proveedor de la calidad de "segunda mano" o de "segunda selección" del producto que adquiere.

En este orden de ideas, rola en el proceso a fs. 61 y 61 a., 111, 112 y 113 set de fotografías tomadas por la denunciada y denunciante, al momento de la fiscalización, donde se observa la información proporcionada por la empresa denunciada a los consumidores, respecto de productos, en este caso de Televisor Led, marca Haier, en cuanto a la garantía y la exclusión del bien del ejercicio de la garantía, ya que en dicha información se lee claramente "SIN CAMBIO NI DEVOLUCIÓN. COMPRA OK. PRODUCTO REVISADO. Producto no sujeto a cambio, devolución ni garantía, en conformidad a art. 14 de la Ley 19.496", es decir, la empresa entrega información en relación al producto, pero no la necesaria para que el consumidor adquiera o no el producto de manera informada como lo exige la ley, en cuanto a que debe señalarse "la expresiones "segunda selección", "hecho con materiales usados" u otras equivalentes" y que, en el caso de autos no ocurre, solo limitándose la empresa denunciada a señalar la norma que regula la venta de tal producto, lo que limita al consumidor, obligándolo a éste a buscar lo que señala dicho artículo de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, lo que obstaculiza la compra al momento. Que, dicho letrero utilizado por la denunciada, con la leyenda antes mencionada es la que, efectivamente se entrega a los clientes, hecho este ratificado por la representante de la empresa denunciada al declarar, en absolución de posiciones rolantes a fs. 104, pregunta N°4 donde expone que, quienes fiscalizaron sacaron fotos de esta publicación la que se encontraba en tamaño atril 13x19 que son los formatos que utilizan para informar sobre los productos de segunda selección, lo que ratifica que, la empresa denunciada no proporciona la información oportuna y adecuada para que el consumidor adquiera este bien de manera informada, no cumpliendo con la normativa vigente a este respecto de poner en conocimiento a los consumidores que estos productos en venta son de "segunda selección" y que, por eso, su garantía se encuentra limitada.

**DECIMO SEPTIMO:** Que en lo relativo al segundo hecho denunciado la Ley N° 19.496 en su artículo 21 inciso final dispone expresamente que...*Para acreditar estas acciones (se refiere a las contenidas en la misma norma), el consumidor deberá acreditar el acto o contrato con la documentación respectiva...*, es decir la misma norma impone al consumidor la obligación de, en el caso de autos, contar con la boleta de compra a fin de eventualmente ejercer su derecho de garantía legal. Que, cabe agregar en este sentido que, en absolución de posiciones rolante a fs. 104, la representante de la empresa denunciada, Claudia González señala al ser consultada, en la pregunta N°5, si se restringe el ejercicio legal de la garantía legal estableciendo como único medio para su ejercicio la presentación de la boleta, esta contesta "*Es incorrecto porque Falabella no restringe los cambios a la presentación de la boleta, ya que existe un ticket de cambio y si el cliente no tiene ningún antecedente de la compra puede acceder al servicio de atención al cliente ubicado al interior de la tienda e incluso en nuestra página de Falabella.com, el cliente de manera personal también puede acceder a todas las boletas de compras efectuadas con cualquier medio de pago*", de lo cual se deduce que la empresa no sólo cumple con la normativa vigente al exigir la boleta para ejercer la garantía legal, sino que además, genera otras instancias en las cuales los consumidores pueden acceder de manera expedita, para poder ejercer sus derechos como consumidores y hacer efectiva el ejercicio de la garantía que les asiste.

**DECIMO OCTAVO:** Que por último en cuanto al tercer hecho denunciado el artículo 20 de la Ley 19.496 es claro al señalar que corresponde al consumidor el **derecho de opción** entre la reparación gratuita del bien, o previa la restitución de éste, su reposición o la devolución de la cantidad pagada, imponiendo como **única condición** para hacer uso de la garantía legal y de los derechos de reposición o devolución del dinero pagado, **la restitución previa del bien cuya garantía se ejerce**, por lo que un proveedor no podrá bajo ninguna circunstancia agregar condiciones extra legales al ejercicio de la garantía legal, como se sería



condicionar su ejercicio al envío previo del producto al servicio de revisión técnica. La única excepción a lo expuesto precedentemente se encuentra contenida en el inciso 8° del artículo 21 de la Ley 19.496 ( hoy inciso 9°) referida al caso de bienes amparados por una garantía otorgada por el proveedor (extendida), en este caso el consumidor antes de ejercer alguno de los derechos conferidos por el artículo 20, deberá hacerla efectiva ante quien corresponda y agotar las posibilidades que ofrece conforme los términos de la póliza, situación que no es lo denunciado en autos, por cuanto la denuncia se refiere al ejercicio de la garantía legal.

Que, en el caso de autos, resulta innegable que el ejercicio de la garantía legal respecto a celulares suponga como condición el enviarlo a servicio técnico, resulta del todo incorrecta, por cuanto es la norma precedentemente señalada que impone como única obligación del consumidor para ejercer su derecho es la devolución del bien adquirido y no otras exigencias que pueda imponer la empresa denunciada, como en este caso ocurre, ya que es la propia representante legal de la empresa denunciada a fs. 104 al ser consultada a este respecto, quien declara "(...) en cuanto a los celulares para realizar un cambio por falla debe abalarse de manera técnica, facultad que como tienda no tenemos, por lo tanto se envía al servicio técnico autorizado por el fabricante, solo a modo de certificar falla técnica, si esta existe el cliente decide si cambia, repara o anular la compra", demostrando con ello que al consumidor, una vez determinado la falla y como se produjo le dan la opción contemplada en la ley (art.20), lo que a todas luces constituye una infracción a la Ley 19.496.

Que, en cuanto el ejercicio de la garantía legal de los zapatos se encuentre sujeta al envío al servicio técnico, resulta irrisoria, por cuanto, según reconoce la misma representante legal de la empresa a fs. 104, no existe para este tipo de productos, sólo haciendo alusión, a fs. 132 y ss., la información respecto de lo que cubre la garantía, el plazo para ejercer el derecho, pero nada señalan en cuanto a que tengan que pasar por un servicio técnico para poder hacer uso de la garantía legal y, de ser así, esa información debiese ser entregada al consumidor para decidir si adquiere o no el producto por lo que si se condiciona, como señala la denunciante, esto sería ilegal, hecho que por lo demás no fue desvirtuado por la empresa denunciada, existiendo presunción legal de lo señalado en el acta a fs. 21 y ss., y 96 y ss., serían verídicos, imponiendo como requisito, el paso de los zapatos por un servicio técnico para verificar si es o no aplicable la garantía y por tanto vulnerando la Ley 19.496.

**DECIMO NOVENO:** Que habiendo sido la denuncia de autos efectuada en base a las Actas de Fiscalización efectuadas por el Director Regional del Servicio Nacional del Consumidor en calidad Ministro de Fe de acuerdo lo dispone el artículo 59 Bis de la Ley 19.496, levantando las actas exigidas por Ley al efecto de acuerdo al inciso 3° de la misma norma, constituyendo los hechos establecidos en dicha acta presunción legal para el caso de autos, presunción que, en uno de los casos fue desvirtuada, por medio de prueba por la denunciada en la oportunidad legal correspondiente, como lo es el uso legal de la boleta de compra a fin de eventualmente ejercer su derecho de garantía legal, pero no en el caso de las denuncias restantes.

**VIGESIMO:** Que atendido lo expuesto en los considerando precedentes y apreciando los documentos del proceso de acuerdo las reglas de la sana crítica, esta Sentenciadora concluye que en la oportunidad correspondiente, día 27 de Diciembre de 2016, siendo las 12:55 horas efectivamente la denunciada FALABELLA RETAIL S.A., en su local Falabella sucursal de calle 1 Norte N° 1485 de la ciudad de Talca NO mantenía a disposición del público información expresa de productos a la venta de "segunda selección" y, la información necesaria para poder ejercer la garantía legal de los celulares y los zapatos en venta, individualizados en las actas respectivas, los cuales debían pasar, previo revisión de un servicio técnico o de similar condición para poder ejercer la garantía, infringiendo así el artículo 3 letras a) y b), 14 y 20 de la Ley 19.496





**VIGESIMO PRIMERO:** Que con el mérito de la razonado en los considerandos precedentes y los preceptos legales citados, por cuanto la denunciada fue negligente al cumplir su deber de informar de manera al tenor de los dispuesto en el artículo 14 de la Ley 19.496 y condicionar el ejercicio de la garantía legal contraviniendo lo dispuesto en el artículo 20 del mismo texto legal, el Tribunal procede a ACOGER la denuncia infraccional deducida a fojas 25 y ss. por la abogada del **Servicio Nacional del Consumidor** en representación de éste, en contra de **FALABELLA RETAIL S.A.**, representada por **CLAUDIA GONZALEZ MEZA**, todos ya individualizados.

Con lo relacionado y teniendo presente lo dispuesto en los artículos: 1, 14, y 52 de la Ley 15.231, 1, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 14 de la Ley 18.287, y 3 a) y b), 14, 20, 21, 23 y 58 de la Ley 19.496.

**SE DECLARA:**

A.- Que, **NO** ha lugar a la objeción de documentos formulada por la parte denunciada **FALABELLA RETAIL S.A.**, a fs. 62 y ss.

B.- Que, **NO** ha lugar a la tacha deducida a fs. 64 por la parte denunciada en contra del testigo Esteban Pérez Burgos, presentado por la parte denunciante.

C.- Que, **NO** ha lugar a la objeción de documentos deducida a fs. 69 por la parte denunciante **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, representado por Esteban Pérez Burgos.

D.- Que, ha lugar a la denuncia infraccional, deducida en lo principal de fojas 25 y ss., por **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, representado por su abogada, en contra de **FALABELLA RETAIL S.A.**, representada por **CLAUDIA GONZALEZ MEZA**, todos ya individualizados en el proceso.

E.- Que se condena a la denunciada **FALABELLA RETAIL S.A.**, representada por **CLAUDIA GONZALEZ MEZA**, todos ya individualizados en el proceso, ya individualizados, por infracción a los artículos 3 a) y b), 14 y artículo 20 de la Ley N° 19.496, por los hechos expuestos precedentemente al pago de una Multa, por ambas infracciones; ascendiente a **50 (Cincuenta Unidades Tributarias Mensuales)** a beneficio Municipal, debiendo la denunciada pagar la multa dentro de quinto día de ejecutoriada la sentencia.

F.- Que **NO** se condena a la parte denunciada de **FALABELLA RETAIL S.A.**, representada por **CLAUDIA GONZALEZ MEZA**, todos ya individualizados en el proceso, al pago de las costas, por no haber sido totalmente vencidos.

De no pagarse la **MULTA**, impuesta dentro del plazo, cúmplase con lo ordenado en el Art. 23 de la Ley 18.287, despachándose al efecto Orden de Arresto contra el infractor.

**REGISTRESE, NOTIFIQUESE Y CUMPLASE CON LO DISPUESTO EN EL ARTÍCULO 58 BIS DE LA LEY N°19.496 Y ARCHIVASE EN SU OPORTUNIDAD.**

Causa Rol No. 3850-2017.

Resolvió la Sra. María Victoria Lledó Tigero, Juez Letrada Titular, del Primer Juzgado de Policía Local de Talca. Autorizó Sra. Pamela Quezada Apablaza, Secretaria Titular.



