

**CARTA CERTIFICADA**  
**NOTIFICACION DE SENTENCIA**

Don (ña) : PAULINA CID MUÑOZ  
Calle COLO COLO 166,  
Ciudad : CONCEPCION/

18548



Concepción: 9 de noviembre de 2019

Notifico a Ud., sentencia dictada en causa Rol 6646 - -EPI que se sigue en este Tercer Juzgado de Policía Local, cuya copia se acompaña.

SECRETARIA



Servicio Nacional del Consumidor OFICINA DE PARTES VIII REGIÓN	
Fecha	14 NOV 2019
Línea	1168



Concepción, cuatro de septiembre de dos mil diecinueve

Vistos:

Que en lo principal del escrito de fojas 22 y siguientes, el SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR REGIÓN DEL BÍO BÍO representado por su abogada Paulina Cid Muñoz, ambos con domicilio en calle Colo Colo N°166 comuna de Concepción, presenta denuncia infraccional en virtud de lo dispuesto en el artículo 58 de la Ley N°19.496 en contra de EMPRESAS LA POLAR S.A., nombre de fantasía "La Polar", sociedad del giro de su denominación, Rut Número 96.874.030-K, con domicilio en calle Barros Arana N°489, comuna de Concepción, representada por Gino Manríquez Ossandón, ingeniero comercial y Álvaro Araya Zamorano, ingeniero comercial, ambos con domicilio en la ciudad de Santiago, comuna de Renca, Avenida Eduardo Frei Montalba N° 520. Expresa que en ejercicio de su deber de velar por el cumplimiento de las disposiciones de la Ley N°19.496, el Ministro de Fe de esa repartición Juan Pablo Pinto Gédrez concurrió con fecha 19 de diciembre de 2016 hasta las dependencias de la denunciada ubicadas en calle Barros Arana N°489 de esta comuna, con la finalidad de verificar el cumplimiento de las normas relativas a la información sobre los derechos que emanan del ejercicio de la garantía legal de los bienes que ofrece y comercializa la denunciada y que dirige al público consumidor. Agrega que luego de la presentación personal que el Ministro de Fe realizó ante don Darwin Cifuentes, Jefe de Operaciones de la tienda, se pudo certificar los siguientes hechos: a) que la denunciada restringe el ejercicio de la garantía legal estableciendo como único instrumento para su ejercicio la presentación de la boleta, y b) que condiciona el ejercicio de la garantía legal al envío del producto al Servicio Técnico. Sostiene que la denunciada infringe con esta conducta lo dispuesto en el artículo 3 inciso primero letras a) y b), 4, 19, 20, 21 y 23 de la ley N°19.496 añadiendo que el derecho de

garantía legal se consagra como un mecanismo que contempla la ley para proteger a los consumidores frente a aquellos casos en que adquieran bienes que no son aptos ni idóneos para el uso al que están destinados, otorgando al consumidor el derecho a solicitar la opción de la reparación gratuita del bien o, previa restitución, su reposición o la devolución de la cantidad pagada. Indica que este derecho de opción confiere al consumidor la posibilidad de elegir libremente y sin restricción cualquiera de las tres alternativas dispuestas precedentemente, no pudiendo el proveedor limitar el ejercicio de este derecho ni imponer a los consumidores un orden preestablecido para ejercerlo, ni menos establecer condicionamientos para su ejercicio dado a que el legislador elevó tal derecho a la categoría de irrenunciable. Esgrime que el proveedor no puede condicionar el ejercicio de la garantía legal al envío del bien al servicio técnico, que no puede restringir su ejercicio a sólo uno o dos de ellos y que tampoco puede quedar esta decisión a su sólo arbitrio. Plantea además que las conductas constatadas por el Ministro de Fe revelan un actuar reñido con la profesionalidad y estándar de conducta que impone el artículo 23 de la Ley N°19.496 al proveedor y que limitar el ejercicio de la garantía legal a la sola presentación de la boleta de venta es una exigencia que carece de sustento legal por cuanto la prueba del acto de consumo no se limita únicamente a la presentación de la boleta, sino a cualquier documento que acredite aquello. Solicita que se aplique el máximo de las multas que establece la ley por cada una de las infracciones cometidas y que se condene en costas a la denunciada.

Que a lo principal de fojas 38 y siguientes, la denunciada infraccional EMPRESAS LA POLAR S.A. opuso las excepciones de incompetencia absoluta del Tribunal para conocer del presente asunto fundado en el artículo 464 N°1 del Código de Procedimiento Civil y de falta de legitimación activa del SERNAC para actuar en estos autos, solicitando que fueran acogidas.

Que al evacuar traslado a fojas 41 y siguientes de autos, el Servicio Nacional del Consumidor solicitó el rechazo de las excepciones opuestas por la denunciada con costas.

Que a fojas 54 y siguientes este Tribunal rechazó con costas las excepciones de incompetencia y de falta de legitimación activa opuestas por la parte denunciada Empresas La Polar S.A., resolución que se encuentra firme.

Que a fojas 63 y siguientes rola minuta de contestación de la denunciada en la que solicita el rechazo de la acción infraccional, con costas. Alega en relación a la supuesta restricción del ejercicio de la garantía legal que establece como único instrumento para su ejercicio la presentación de la boleta, que si bien conforme al artículo 21 de la Ley N°19.496 se dispone que para ejercer alguna de las acciones a que da derecho la triple opción el consumidor deberá acreditar el acto o contrato con la documentación respectiva, el mismo artículo indica a propósito de la póliza de garantía que *“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”*. Agrega además que si se pretende ejercer el derecho a la devolución de la cantidad pagada, debe demostrarse que se está dentro del período de tiempo que concede la ley para ejercerlo, resultando del todo razonable que se exija la presentación de la boleta lo que no implica en ningún caso una restricción arbitraria de los derechos del consumidor, sino más bien es la comprobación de un elemento esencial previsto por este mismo cuerpo normativo. Sobre el condicionamiento del ejercicio de la garantía legal referente al envío previo del producto al servicio técnico, expresa que la empresa da cabal cumplimiento a la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores por cuanto los productos defectuosos deben ser enviados al servicio técnico de la marca para certificar que la falla o defecto del bien sea efectivamente de fabricación y no sea atribuible a una inadecuada manipulación del usuario. Refuerza

su posición argumentando que de la transcripción del artículo 21 de la Ley es posible concluir que el derecho de triple opción tiene lugar siempre que se trate de un producto deteriorado respecto del cual dicho deterioro no haya sido causado ni sea atribuible al consumidor que lo adquirió, situación frente a la cual resulta razonable entonces el envío del producto al servicio técnico, entidad que cuenta con la competencia necesaria para determinar si el detrimento del bien tiene o no su origen en un defecto de fábrica o en un mal uso u otra causa imputable al consumidor.

A fojas 40 y 40 vuelta, 66 y 67 rolan actas de comparendo de conciliación, contestación y rendición de pruebas.

A fojas 1 a 21 rolan documentos acompañados por la parte denunciante, no ofreciendo la parte denunciada medios probatorios.

**Se trajeron los autos para fallo.**

**Con lo relacionado y teniendo además presente:**

1° Que en lo principal del escrito de fojas 22 y siguientes, el SERNAC Región del Bío Bío en uso de las facultades contenidas en el artículo 58 de la Ley N°19.496, presenta denuncia en contra de Empresas La Polar S.A. por infringir las normas que regulan el deber de informar de los proveedores y el de garantía legal consagrados en dicha ley.

2° Que la parte denunciada ha pedido el rechazo de la denuncia con costas, fundado en lo esencial en que no ha incurrido en las conductas infraccionales que se le imputan.

3° Que el Sernac acompañó como prueba documental: Resoluciones del Servicio que acreditan la personería de quien comparece a nombre de esa repartición así como la calidad de Ministro de Fe de don Juan Pablo Pinto Gédrez (fojas 1 a 4 y 16 a 21 ); Copia de dos Actas de Ministro de Fe, ambas de fecha 19 de diciembre de 2016, suscritas por el Ministro de Fe Juan Pablo Pinto Gédrez Director

Regional del Servicio Nacional del Consumidor VIII Región (fojas 5 a 14), y Constancia de Visita Ministro de Fe Sernac, de fecha 19 de diciembre de 2016, a dependencias de La Polar ubicadas en calle Barros Arana N°489 de la comuna y ciudad de Concepción (fojas 15).

4° Que rindió prueba testimonial ofrecida por la parte denunciante el testigo Juan Pablo Pinto Gédrez, quien expone que ratifica ambas actas de fojas 5 y siguientes y de fojas 10 y siguientes de autos, reconoce a fojas 9 y 14 su firma en ellas e indica que su intervención en los hechos es haber constatado personalmente la denuncia materia de este juicio.

5° Que la denunciada acompañó mandato judicial en que consta personería del apoderado que actúa a su nombre (fojas 58 a 62).

6° Que de acuerdo a lo constatado por el Ministro de Fe en su visita inspectiva efectuada en dependencias de La Polar, se reprocha a ésta el incumplimiento a las normas legales referidas a la información que el proveedor debe entregar en relación con los derechos de garantía legal, los que ha estimado vulnerados por dos circunstancias: 1) por el hecho de exigir que ciertos productos sean enviados al servicio técnico previamente a que el consumidor ejerza sus derechos de opción que le confiere el artículo 20 de la ley N°19.496, y 2) por exigir la boleta al consumidor como único y previo requisito para ejercer los derechos de garantía legal que la Ley le otorga.

7° Que ambos hechos constatados por el Ministro de Fe del Servicio Nacional del Consumidor de la Región del Bío Bío y expuestos en el considerando anterior han sido reconocidos por la denunciada, quien ha fundado su actuar en las razones que expone en su escrito de contestación.

8° Que en las actas tenidas a la vista a fojas 5 a 14 de autos, el Ministro de Fe del Sernac ha dejado constancia que no existen en la tienda exhibición de carteles, anuncios u otros similares que digan relación con la política de garantía de los productos en el local, así como

tampoco existe publicada información referida a bienes excluidos del ejercicio de la garantía. Sin embargo, se aprecia y se consigna en las mismas actas que al solicitarse al vendedor información referente a la garantía de los bienes que comercializa, específicamente tratándose de productos de televisión y telefonía, que entre las respuestas entregadas por el dependiente se informa que para el ejercicio del derecho de la triple opción es requisito previo de la tienda que el producto ingrese al servicio técnico.

9° Que esta exigencia de ingresar el producto al servicio técnico previo a ejercer los derechos de garantía legal se estima del todo razonable considerando las características de este tipo de productos de televisión y telefonía, los cuales requieren ser revisados por personal idóneo que cuente con conocimientos técnicos especializados para determinar si la falla que presenta el bien se debe o no a un mal uso del producto y en definitiva a un hecho imputable al consumidor, requisito que resulta esencial para ejercer los derechos de garantía legal conforme lo dispone el artículo 21 de la ley N°19.496. De esta forma, este Tribunal estima que el proceder de la tienda se apega a lo establecido por la ley en cuanto no restringe ni limita el derecho a opción del consumidor sino que únicamente es el paso previo dentro del protocolo del proveedor para determinar que la falla que presenta el producto no se debe a un hecho atribuible al consumidor, lo que una vez comprobado le permitirá a este último optar ya sea por la reparación del bien, su reposición o la devolución de lo pagado por el producto defectuoso.

10° Que respecto a la condición impuesta por la denunciada consistente en exigir la boleta al consumidor como único instrumento para ejercer los derechos de garantía legal, este Tribunal entiende que forma parte de uno de los requerimientos mínimos que puede exigir el proveedor al consumidor con el objeto que éste pueda ejercer sus derechos de garantía. En dicho documento se registra información

esencial y relevante que es necesaria para proteger los derechos del cliente, tales como lo es la fecha del contrato de compraventa, la singularización del producto que permite su identificación, el precio pagado por el consumidor, así como la fecha de entrega de dicho bien, antecedentes que resultan indispensables para que el consumidor pueda ejercer los derechos que le confiere el artículo 20, comenzando por el cómputo del plazo dentro del cual se encuentra vigente la garantía, así como las características y valor del producto defectuoso en caso de reposición o devolución de la cantidad pagada. En la práctica este documento es la prueba más simple, expedita y segura que un consumidor tiene para hacer valer sus derechos, documento que además otorga certeza a las relaciones jurídicas que surgen entre proveedores y consumidores y del cual siempre puede solicitarse una copia al proveedor.

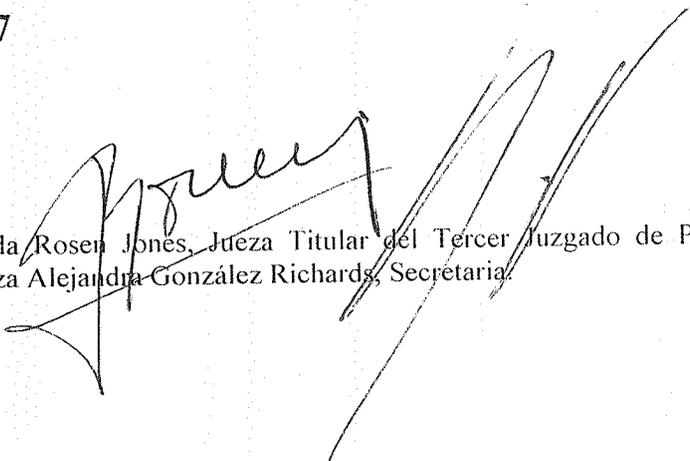
11° Que de acuerdo a lo expuesto se tiene la convicción que Empresas La Polar S.A. no ha vulnerado el ejercicio de los derechos de garantía ni de información de sus clientes, por lo que la presente denuncia será desestimada.

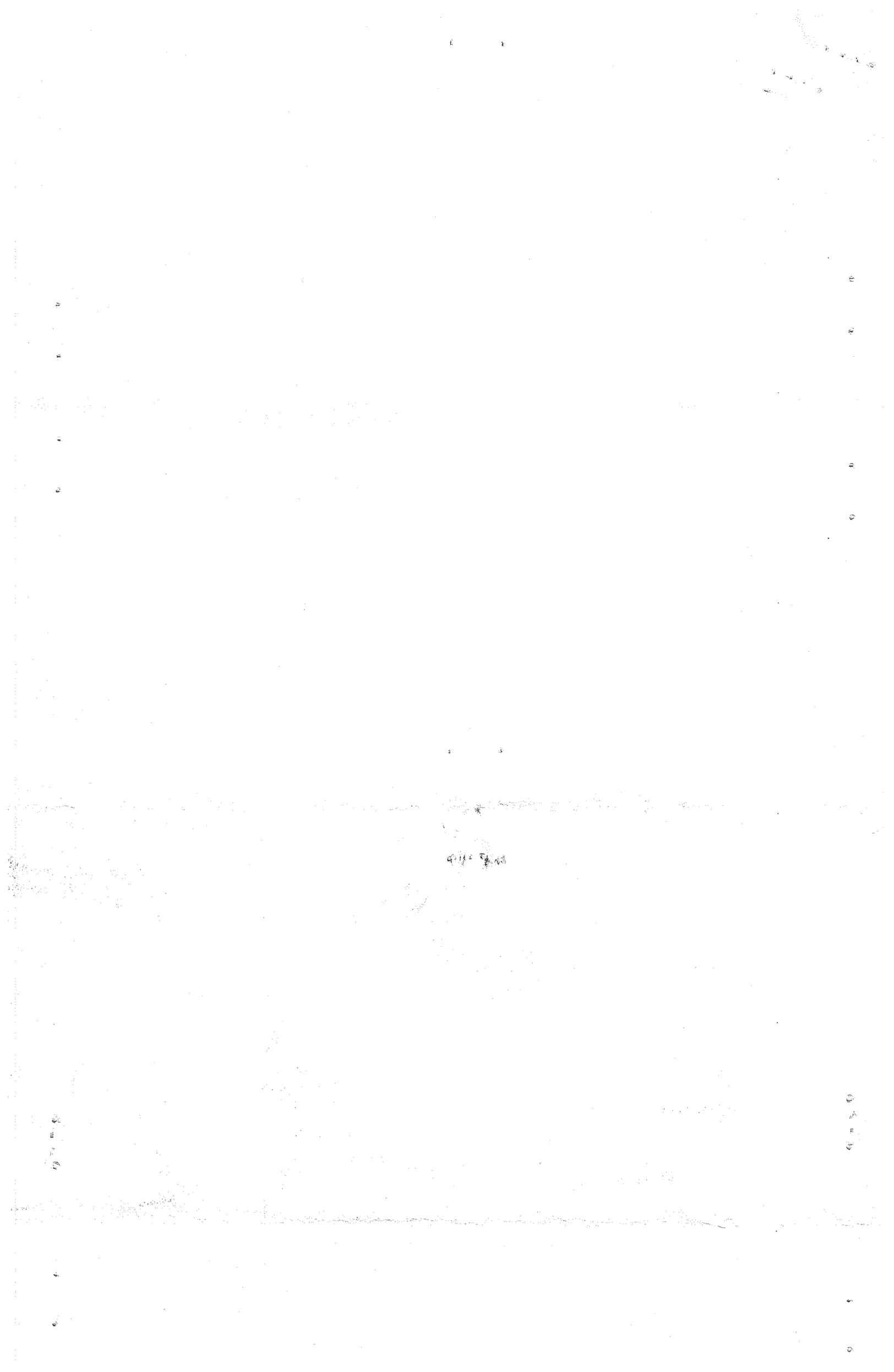
Y teniendo además presente lo dispuesto en los artículos 3 inciso primero letra b), 20 y 21 de la Ley N°19.496, artículos 7, 8, 12, 14, 17 y 18 y demás pertinentes de la Ley N°18.287 y artículo 1698 del Código Civil, se declara:

Que se rechaza sin costas y en todas sus partes, la denuncia de fojas 22 y siguientes de autos.

**ANÓTESE, NOTIFÍQUESE Y ARCHÍVESE EN SU OPORTUNIDAD**

**Rol 6.646-2017**

  
Dictada por Yolanda Rosen Jones, Jueza Titular del Tercer Juzgado de Policía Local de Concepción. Autoriza Alejandra González Richards, Secretaria.



9/11/08