Santiago, treinta y uno de octubre de dos mil diecisiete.

Vistos:

El abogado Sr. Efraín Contreras Bolla, actuando en representación del Servicio Nacional del Consumidor en los autos por infracción a la Ley N° 19.496 seguidos ante el Primer Juzgado de Policía Local de Rancagua, Rol 490.097, dedujo recurso de queja contra integrantes de la Corte de Apelaciones de esa ciudad por las graves faltas o abusos en que habrían incurrido en el pronunciamiento de la resolución de veinte de junio del año en curso, erróneamente datada veinte de junio de dos mil dieciséis, por la cual revocaron parcialmente la sentencia de primer grado que condenaba a la querellada, Empresas La Polar S.A., al pago de una multa de cinco unidades tributarias mensuales por infringir el artículo 23 de la Ley del Consumidor y a indemnizar los perjuicios causados a la actora Tamara Maturana Contreras, ascendentes a $199.870 por concepto de daño emergente y $1.000.000 como resarcimiento del menoscabo moral, y en su lugar declararon que la acción ejercida para hacer efectiva la responsabilidad infraccional de la querellada se encontraba prescrita, manteniendo la decisión civil del a quo, ordenando además el pago de los reajustes establecidos en el artículo 27 de la Ley N° 19.496.

Según se explica por el quejoso, el 24 de mayo de 2015, la consumidora Tamara Maturana adquirió en la empresa querellada una máquina lavadora que resultó defectuosa, por lo que el 19 de junio de ese mismo año solicitó asistencia técnica a su domicilio para evaluación, informándosele el día 22 del indicado mes y año que el panel del artefacto se encontraba desplazado, lo que no permitía el uso normal del producto. Por ello la consumidora hizo uso de su derecho de garantía legal, solicitando el cambio del producto o la devolución del dinero, pero el proveedor solo le otorgó la opción de reparación.

La querellada, añade, alegó la prescripción de la acción ejercida, fundada en que entre la fecha de la infracción, el 24 de mayo de 2015 -data de

YFVCCXENKK

la compra-, hasta la notificación de la querella, 9 de marzo de 2016, transcurrió el plazo de 6 meses previsto por el artículo 26 de la Ley N° 19.496, incluso si se descuenta de su cómputo el lapso de suspensión de 12 días por el reclamo formulado por la consumidora al Sernac.

Plantea el quejoso que como acertadamente se resolvió en primera instancia, el término de seis meses ha debido contabilizarse desde el 22 de junio de 2015, fecha en la cual se emitió el Informe Técnico del proveedor que acreditó la falla y solo ofreció la opción de reparación.

Es así como la resolución revocatoria de los recurridos contravino los artículos 12, 20 letra c), 21, 23 y 26 de la Ley del Consumidor, conforme a los cuales el plazo se inicia cuando se haya incurrido en la infracción, lo que aconteció el 22 de junio de 2015, momento en el cual la consumidora ejerció su derecho de garantía legal y le fue negado por el proveedor.

Por último se reclama la falsa apreciación de los antecedentes de la causa respaldatorios de la acción, pues al proceso se acompañó la boleta de compra, la solicitud de asistencia técnica y el Informe Técnico que demostró la naturaleza de la falla.

Solicita en la conclusión que se deje sin efecto la sentencia de alzada en cuanto por ella se revocó parcialmente el fallo de primer grado y en su reemplazo se declare la responsabilidad infraccional de la querellada, condenándola al máximo de las multas que la ley contempla.

Los recurridos sostienen, informando el recurso, que lo planteado dice estricta relación con un problema interpretativo de los artículos 20, 21 y 26 de la Ley N° 19.496. Consideraron que la consumidora recibió el producto el mismo día de la compra, el 24 de mayo de 2015, y que las fallas se presentaron desde esa fecha o bien desde una inmediata a ella, pero en todo caso, antes de la solicitud de asistencia técnica, por lo que a la fecha de la interposición del requerimiento, el 31 de diciembre de 2015, ya había transcurrido el plazo de prescripción de 6 meses. Fundaron esa decisión en el

YFVCCXENKK

hecho que, tal como lo planteó la consumidora, esta tomó conocimiento de la avería antes de que el servicio técnico emitiera su informe, el 22 de junio de 2015, el cual solo vino a aclarar la naturaleza del desperfecto, mas no su existencia. Siguiendo el relato de la demanda, se podía colegir que la lavadora presentó problemas inmediatamente después de su compra, careciendo de toda relevancia tener certeza acerca del origen de la falla, que es lo que dilucida el Informe Técnico, lo cual ratificó la testimonial de la misma consumidora y la solicitud de asistencia técnica a domicilio, que tuvo lugar el 19 de junio de 2015, y que demuestra que con anterioridad a esa fecha la denunciante ya tenía pleno conocimiento de los defectos del producto.

Por último sostienen que el derecho que invoca la consumidora, del artículo 20 letra c) de la Ley del Consumidor, en consonancia con lo dispuesto por su artículo 21, determinan que el plazo para hacer efectivo el derecho a opción se cuenta desde la fecha de entrega del producto, que en la especie coincidió con la de compra.

Por resolución de veintiuno de julio del año en curso se trajeron los autos en relación.

Con lo relacionado y considerando:

Primero: Que según consta de los antecedentes tenidos a la vista, Rol N°140-2016, de la Corte de Apelaciones de Rancagua, por sentencia de veinte de junio pasado, a fojas 142, se revocó el fallo del Primer Juzgado de Policía Local de Rancagua dictado en la causa Rol N° 490.097, de cinco de mayo de dos mil dieciséis, que condenaba a la querellada Empresas La Polar S.A. al pago de una multa como infractora del artículo 23 de la Ley N° 19.496, decidiendo en cambio que la acción ejercida para hacer efectiva la responsabilidad infraccional de hallaba prescrita.

Segundo: Que dicha resolución encuentra sustento en lo razonado en el considerando Tercero del fallo de los recurridos, en el que se sostiene que la consumidora tuvo conocimiento de la avería que afectaba al artefacto

YFVCCXENKK

doméstico antes de que el servicio técnico emitiera su informe, el cual solo vino a aclarar la naturaleza del desperfecto, pero no su existencia, careciendo de toda relevancia conocer la causa de la falla. La consumidora solo formalizó su molestia en fecha posterior acerca de un producto que presentaba problemas desde su compra, el 24 de mayo de 2015, o bien desde una fecha inmediata a ella. En todo caso, antes de la solicitud de asistencia técnica.

Añade que el plazo para hacer efectivo el derecho a opción que consagra el artículo 20 letra c) de la Ley del Consumidor se cuenta de la fecha de entrega del producto, que en este caso coincidió con la de compra.

Tercero: Que, como expresa la quejosa en su libelo, la decisión de los recurridos se aparta del ámbito de la controversia y vulnera el texto de la ley. En efecto, según dispone el artículo 26 de la Ley del Consumidor, las acciones que persigan la responsabilidad infraccional prescribirán en el plazo de seis meses contados desde que se haya incurrido en la infracción respectiva. Por su parte el artículo 20 de la misma normativa establece el llamado derecho de triple opción que le asiste al consumidor cuando el producto adquirido presenta fallas, supuesto que aconteció en la especie, pues la lavadora presentó defectos que no la hicieron apta para su uso. Finalmente el artículo 21 de la ley especial ordena que el derecho a la triple opción debe hacerse efectivo en el plazo de tres meses contados desde que se haya recibido el producto -en el caso, el 24 de mayo de 2015-.

Cuarto: Que ante la existencia de fallas en el bien adquirido, nace para el consumidor el derecho a la garantía legal contenido en el artículo 21 antes señalado. Ante el requerimiento de la consumidora de autos, el proveedor ofreció asistencia técnica, que concluyó con el informe de 22 de junio de 2015, el cual estableció la existencia de la falla, y dio únicamente la posibilidad de reparación, vulnerando el texto del citado artículo 21. Es en esa oportunidad que se produce la infracción legal y determina el inicio del cómputo del plazo

YFVCCXENKK

de prescripción, pues se la privó de los derechos de reposición, previa restitución, o devolución de lo pagado.

Quinto: Que como expresara la quejosa, el Informe Técnico, además de establecer la existencia de la falla del producto, descartó que ésta proviniera del mal uso de la consumidora, circunstancia fáctica que debe ser previamente establecida, dados los términos del artículo 21 de la Ley del Consumidor, que sujetan el ejercicio de los derechos previstos en sus artículos 19 y 21 a que el bien no se hubiere deteriorado por hecho imputable al consumidor.

Sexto: Que, en tales condiciones, es dable concluir que los magistrados de alzada han incurrido en falta o abuso grave al modificar la decisión de primer grado y declarar la prescripción, dado que, en los términos que se planteó la contienda, no podían resolver como lo han hecho, al privar a la consumidora de su derecho a la triple opción y dejar sin efecto la infracción cometida por la querellada el 22 de junio de 2015, pues es manifiesto que la acción para perseguir su responsabilidad contravencional fue ejercida dentro del término legal, incurriendo en falsa aplicación de los artículos 20, 21,23 y 26 de la Ley del Consumidor, de manera que procede enmendar por esta vía tal falta o abuso, lo que conduce a esta Corte a acoger el recurso interpuesto y adoptar las medidas para remediarlo, ya que los jueces del fondo han fijado una certeza que no se condice con los hechos que emanan del proceso en estudio.

Por estas consideraciones y lo prevenido en los artículos 540, 545 y 549 del Código Orgánico de Tribunales y la Ley N° 18.290, **se acoge** el recurso de queja deducido por el abogado Sr. Efraín Contreras Bolla, en representación del Servicio Nacional del Consumidor, y poniendo remedio al mal que lo motiva y en uso de las facultades disciplinarias de este tribunal, se deja sin efecto la sentencia de segunda instancia de veinte de junio de dos mil diecisiete, del proceso Rol N° 78.514-2016, del Juzgado de Policía Local de Coyhaique, tenido a la vista, confirmándose la decisión de primer grado, de veinte de enero

YFVCCXENKK

del año en curso, que se lee a fojas 127 de los indicados autos infraccionales, con declaración que las sumas ordenadas pagar se reajustarán en la forma establecida por el artículo 27 de la Ley N° 19.496.

No se dispone la remisión de estos antecedentes al Pleno de este tribunal por estimarse que no existe mérito para ello.

Se previene que el Ministro señor Juica y el Abogado Integrante Sr. Rodríguez fueron del parecer de enviar estos antecedentes al tribunal pleno como lo ordenan los artículos 66 incisos quinto y sexto, 98 N° 7 y 545 del Código Orgánico de Tribunales, por ser la materia sancionatoria de su exclusiva competencia.

Se previene que el Ministro Sr. Valderrama, en consideración a las facultades de esta Corte para actuar de oficio, en uso de sus atribuciones disciplinarias y correccionales, estuvo por proceder de ese modo e invalidar el fallo de alzada, manteniendo el de primera instancia, por los mismos fundamentos y con la misma declaración expresada en esta sentencia.

Acordada la decisión de acoger el recurso con el voto en contra del Ministro Sr. Künsemüller, quien estuvo por desestimarlo, teniendo para ello en cuenta que las faltas o abusos que se representan se configurarían sobre la base de la arbitrariedad cometida por los magistrados de la Corte de Apelaciones al aplicar los artículos 20, 21 y 26 de la Ley N° 19.496 de una manera que a la quejosa le parece censurable, asunto evidentemente interpretativo, respecto de lo cual esta Corte ha sostenido reiteradamente que el recurso de queja no ha sido instituido para corregir errores de ese carácter y provocar por este solo concepto un nuevo pronunciamiento sobre el asunto. De este modo, como se dijo, el disidente estuvo por rechazar el recurso, pues cualesquiera que hayan podido ser los errores o equivocaciones de los jueces con motivo del pronunciamiento de la sentencia, no representan ni una falta a sus deberes funcionarios ni un abuso de facultades, sino, a lo más, un criterio

YFVCCXENKK

errado sobre el negocio que les corresponde resolver, en el ejercicio privativo de su función jurisdiccional.

Regístrese, agréguese copia autorizada de esta resolución al proceso tenido a la vista, y devuélvase en su oportunidad, hecho archívese.

Rol N° 33.707-17.

MILTON IVAN JUICA ARANCIBIA
MINISTRO
Fecha: 31/10/2017 12:23:17

CARLOS GUILLERMO JORGE KUNSEMULLER LOEBENFELDER
MINISTRO
Fecha: 31/10/2017 12:23:17

MANUEL ANTONIO VALDERRAMA REBOLLEDO
MINISTRO
Fecha: 31/10/2017 12:23:18

JORGE GONZALO DAHM OYARZUN
MINISTRO
Fecha: 31/10/2017 12:23:18

JAIME DEL CARMEN RODRIGUEZ ESPOZ
ABOGADO INTEGRANTE
Fecha: 31/10/2017 12:23:19

YFVCCXENKK

Pronunciado por la Segunda Sala de la Corte Suprema integrada por los Ministros (as) Milton Juica A., Carlos Künsemüller L., Manuel Antonio Valderrama R., Jorge Dahm O. y Abogado Integrante Jaime Del Carmen Rodriguez E. Santiago, treinta y uno de octubre de dos mil diecisiete.

En Santiago, a treinta y uno de octubre de dos mil diecisiete, se incluyó en el Estado Diario la resolución precedente.

Este documento tiene firma electrónica y su original puede ser validado en http://verificadoc.pjud.cl o en la tramitación de la causa.

YFVCCXENKK