

Corte Suprema, 31 de octubre de 2017

Servicio Nacional del Consumidor con Empresas La Polar S.A.

Rol N°	33707-2017
Recurso	Queja
Resultado	Acogido
Voces	Garantía legal, triple opción, falla de producto, prescripción, cómputo de plazo, infracción
Normativa relevante	Artículos 3 letra e, 12, 20 letra c, 23, 26 de la Ley N°19.1496 y art. 54 de la Ley N°15.231

Resumen

El día 24 de mayo de 2015, Tamara Maturana Contreras compró en un tienda de la sociedad Empresas La Polar S.A. una lavadora marca Fensa. Ya en casa, la consumidora notó que la lavadora no funcionaba y, por lo tanto, decide concurrir a la tienda para cambiar el producto o que le devolvieran el dinero, a lo cual la tienda no accedió, enviando la lavadora a servicio técnico, el cual informa que la lavadora efectivamente presenta desperfectos técnicos. Al no recibir respuesta satisfactoria, pues sólo le ofrecieron repararla, formula un reclamo ante el Servicio Nacional del Consumidor (“SERNAC”) para posteriormente presentar querrela y demanda el día 31 de diciembre de 2015.

La Polar opuso excepción de prescripción, la cual fundó en el hecho de que la demandante compró la lavadora el día 24 de mayo, por lo tanto, desde esa fecha debía computarse el plazo de prescripción de seis meses del artículo 26 de la Ley N°19.496. La querellante argumenta que la infracción se cometió el día 22 de junio de 2015, esto es, el día en que el servicio técnico informa la falla y que además deben descontarse 12 días en que la prescripción se interrumpió por la presentación del reclamo ante el SERNAC (9 de julio) hasta el día de la respuesta del proveedor (20 de julio).

El 1° Juzgado de Policía Local de Rancagua rechazó la excepción de prescripción y acogió la querrela infraccional imponiendo una multa de 5 UTM. Además de lo anterior, el Juzgado acogió la demanda civil y condena a La Polar a pagar una indemnización por daño emergente de \$199.870 correspondientes al precio pagado por la lavadora más la contratación de garantía extendida para la misma y \$1.000.000 por concepto de daño moral.

La parte agraviada presentó recurso de apelación en contra de la sentencia del 1° Juzgado de Policía Local y en sentencia del día 20 de junio de 2016, la Corte de Apelaciones de Rancagua revocó la sentencia apelada en cuanto ella no dio lugar a la excepción de prescripción, por lo que, en su lugar, declara la prescripción de la acción que tenía por objeto hacer efectiva la responsabilidad contravencional y, en consecuencia, rechaza la querrela infraccional. A su vez, confirmó la sentencia en la parte en que ésta acogió la demanda civil argumentando que “la circunstancia que la acción infraccional se encuentre prescrita no es óbice para hacer efectiva la responsabilidad civil que se reclama (...) estamos en presencia de dos acciones que emanan de unos mismos hechos, pero independientes una de otra y que coexisten en este procedimiento (...)”.

El SERNAC, que se había hecho parte en la demanda y querrela, interpuso recurso de queja solicitando que se deje sin efecto la sentencia de alzada en cuanto ella revoca parcialmente el fallo de primer grado y que se declare la responsabilidad infraccional de la querrelada, condenándola al máximo de las multas que la ley contempla. La Corte Suprema acoge el recurso de queja.

Hechos

El día 24 de mayo de 2015, Tamara Maturana Contreras compró una lavadora marca Fensa en una tienda de la sociedad Empresas La Polar S.A. en \$169.990 más una garantía extendida de \$29.880. Estando en su casa, el aparato comenzó a presentar fallas por lo que va a la tienda a solicitar el cambio del producto o devolución del dinero. La tienda no accede y le ofrece llevar la lavadora al servicio técnico para evaluar y conocer el origen de la falla. Dicha asistencia técnica es solicitada a la empresa con fecha 19 de junio de 2015 y el día 22 del mismo mes y año se le informa a Tamara por parte del servicio técnico que la lavadora presenta desperfectos consistentes en el panel desplazado y cables a la vista. La empresa sólo ofrece la opción de reparar la falla y, por lo tanto, Tamara interpone reclamo ante el SERNAC el día 9 de julio de 2017.

Cuestión jurídica

Al tenor del artículo 26 de la Ley N°19.496, debe determinarse si la acción se encontraba prescrita o no al momento de la presentación de la demanda, para lo cual hay que determinar el momento en que se incurre en la infracción.

Decisión

“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 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.”.

Comentario

La sentencia analizada resulta interesante por dos motivos.

En primer lugar, la Corte de Apelaciones de Rancagua, de manera correcta, señala que la acción infraccional es independiente de la civil, por tanto, es posible que la acción infraccional este prescrita mas no así la civil pues sus plazos de prescripción son independientes. Ahora bien, en el caso en concreto, no era correcto que la acción infraccional se encontrará prescrita pero sí fue correcta la distinción entre ambas acciones.

En segundo lugar, y como ya adelantamos, nos parece acertada la decisión de la Corte Suprema pues la infracción consiste en haberle negado a la consumidora su derecho a la garantía legal al ofrecerle únicamente la reparación del producto. Por lo tanto, es desde esa fecha que debe computarse el plazo de prescripción, por haberse infringido los artículos 20 y 21 de la Ley N°19.496.