SESIÓN 2ª, ORDINARIA, DE LA COMISIÓN ESPECIAL INVESTIGADORA SOBRE UN EVENTUAL CONTRABANDO DE PARTE DE LA EMPRESA LA POLAR (CEI 15), AL PERÍODO LEGISLATIVO 2022-2026, CELEBRADA EN MARTES 18 DE ABRIL DE 2023. SE ABRE A LAS 08:55 HORAS.

SUMARIO.

La sesión tiene por objeto escuchar la exposición de las siguientes autoridades, en el contexto del mandato de esta Comisión:

- El Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor, SERNAC, señor Andrés Herrera, junto al Subdirector Jurídico, señor Edison Orellana y a la asesora jurídica, legislativa y de relacionamiento internacional, señora María Catalina Giruado.
- La Directora Nacional del Instituto Nacional de Propiedad Intelectual, INAPI, señora Loreto Bresky, quien en su representación concurren el Director Nacional (S), señor Esteban Figueroa, junto a la Subdirectora de marcas, señora Gabriela Alegría.

Por falta de tiempo, se les invitará en la siguiente sesión.

ASISTENCIA.

Preside su titular, de manera presencial, el diputado señor Daniel Manouchehri.

Asisten de manera presencial, las diputadas señoras María Francisca Bello y Flor Weisse, y el diputado señor Boris Barrera. Telemáticamente asistieron los diputados señores Joaquín Lavín, Christian Matheson, Rubén Oyarzo y Agustín Romero.

Además, asiste el diputado señor Miguel Mellado y la diputada señora Daniella Cicardini.

Actúan como Abogado Secretario de la Comisión el señor Álvaro Halabi Diuana, como Abogada Ayudante la señora Carolina Salas Prüssing y, como secretaria ejecutiva, la señorita Luz Barrientos Rivadeneira.

Concurren como invitados el Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor, SERNAC, señor Andrés Herrera, junto al Subdirector Jurídico, señor Edison Orellana y a la asesora jurídica, legislativa y de relacionamiento

internacional, señora María Catalina Giruado. Y el Director Nacional (S) del Instituto Nacional de Propiedad Industrial, INAPI, señor Esteban Figueroa, junto a la Subdirectora de marcas, señora Gabriela Alegría.

CUENTA.

Se ha recibido el correo electrónico por el cual la Directora Nacional del Instituto Nacional de Propiedad Industrial, INAPI, señora Loreto Bresky, indica que no podrá concurrir a la sesión de hoy, por encontrarse en comisión de servicio fuera del país. En su representación concurren el Director Nacional (S), señor Esteban Figueroa, junto a la Subdirectora de Marcas, señora Gabriela Alegría.
Se tuvo presente.

ACUERDOS.

La Comisión acordó lo siguiente:

1.- Oficiar a la ADUANA para que informe en relación con lo siguiente:
a) Cuantas veces se ha comunicado el ingreso de productos falsificados y sus respuestas por las marcas entre los años 2020 a 2023.
b) Listado de los 15 principales productores o proveedores de marcas que importan a Chile, en especial a los referidos a vestuario, juguetería y perfumería.

2.- Oficiar al SERNAC para que remita a la Comisión, copia de los oficios N°8113 y N°8228 ambos del año 2022, enviados a la empresa La Polar, y sus respuestas en caso de existir.

ORDEN DEL DÍA.

Escuchar la exposición de las siguientes autoridades, en el contexto del mandato de esta Comisión:

- **El Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor, SERNAC, señor Andrés Herrera, junto al Subdirector Jurídico, señor Edison Orellana y a la asesora jurídica, legislativa y de relacionamiento internacional, señora María Catalina Giruado.**

Habiéndose cumplido el objeto de la sesión, se levanta a las **9:55** horas.

***

La exposición de los invitados y el debate habido en la sesión de la Comisión y demás antecedentes de la misma, se encuentran disponibles en el registro audiovisual de esta sesión.

El debate habido en esta sesión queda registrado en un archivo de audio digital, conforme a lo dispuesto en el artículo 256 del Reglamento. Asimismo, se adjunta la versión taquigráfica de esta sesión.

ÁLVARO HALABI DIUANA
Secretario Abogado de la Comisión

VERSIÓN TAQUIGRÁFICA

COMISIÓN ESPECIAL INVESTIGADORA ENCARGADA DE FISCALIZAR LOS ACTOS DE GOBIERNO RELACIONADOS CON LAS OPERACIONES DE LA SOCIEDAD ANÓNIMA CHILENA LA POLAR S.A.

SESIÓN EN FORMATO MIXTO:

(Presencial y vía telemática)

Sesión 2ª, celebrada en martes 18 de abril de 2023, de 08:55 a 09:55 horas.

Preside el diputado señor Daniel Manouchehri.

Asisten las diputadas señoras María Francisca Bello, Daniella Cicardini y Flor Weisse, y los diputados señores Boris Barrera, Joaquín Lavín, Christian Matheson, Miguel Mellado, Rubén Darío Oyarzo y Agustín Romero.

Concurren, en calidad de invitados, el director nacional del Servicio Nacional del Consumidor, Sernac, Señor Andrés Herrera, acompañado por el subdirector jurídico, señor Edison Orellana; y la asesora jurídica, legislativa y de relacionamiento internacional, señora María Catalina Giruado.

También asistió el director nacional subrogante del Instituto Nacional de Propiedad Industrial, Inapi, señor Esteban Figueroa, junto a la subdirectora de Marcas, señora Gabriela Alegría, quienes no alcanzaron a exponer y lo harán en la siguiente sesión.

TEXTO DEL DEBATE

-Los puntos suspensivos entre corchetes corresponden a interrupciones en la transmisión telemática.

El señor **MANOUCHEHRI** (Presidente).- En el nombre de Dios y de la Patria, se abre la sesión.

El acta de la sesión 1ª, constitutiva, queda a disposición de las señoras diputadas y de los señores diputados.

El señor Secretario dará lectura a la Cuenta.

*-El señor **HALABÍ** (Secretario) da lectura a la Cuenta.*

El señor **MANOUCHEHRI** (Presidente).- Muchas gracias, señor Secretario.

Sobre la Cuenta, ofrezco la palabra.

Ofrezco la palabra.

La sesión de hoy tiene por objeto escuchar la exposición de las siguientes autoridades en el contexto del mandato de esta comisión: del director nacional del Servicio Nacional del Consumidor, Sernac, Señor Andrés Herrera, quien asiste junto al subdirector jurídico, señor Edison Orellana y la asesora jurídica, legislativa y de relacionamiento internacional, señora María Catalina Giruado; y de la directora nacional del Instituto Nacional de Propiedad Industrial, Inapi, quien ya justificó su inasistencia.

En primer lugar, daré la palabra al director nacional del Servicio Nacional del Consumidor, Sernac, para que nos comente acerca de todas las medidas que ellos han tomado y cómo han abordado el escándalo de La Polar.

Tiene la palabra el señor director.

El señor **HERRERA** (director nacional del Servicio Nacional del Consumidor, Sernac).- Buenos días, señor Presidente. Muchas gracias.

En nuestra exposición mostraremos los antecedentes preliminares que dieron origen a todas las acciones realizadas por el Sernac y luego comentaré las situaciones que han acontecido recientemente.

Como antecedentes de contexto, en el gráfico que aparece en la lámina se da cuenta del comportamiento en materia de reclamos que ha tenido La Polar desde 2019 hasta la fecha. Ahí se constata que en los años 2020 y 2021 hubo un *peak* muy importante de reclamos recibidos por el Sernac sobre La Polar,

alrededor de 16.000 como promedio en ambos años, los que tenían fundamentalmente su origen en transacciones electrónicas realizadas por los consumidores e incumplimientos por parte de La Polar en materia de entrega, así como acciones de cancelación unilateral por parte de La Polar de las compras allí efectuadas.

Hay que tener presente que ese *peak* de reclamos y otros antecedentes dieron origen a un procedimiento voluntario colectivo que inició el Servicio Nacional del Consumidor el año 2022, que concluyó en septiembre del mismo año, de manera frustrada, es decir, La Polar no dio solución alguna a los casos, que eran muchísimos, por lo que estamos analizando las posibles acciones a seguir.

Entre los años 2022 y 2023 bajó sustancialmente el número de reclamos producto de una cierta vuelta a la normalidad; sin embargo, en la siguiente lámina podemos ver que de todas maneras se mantiene como el cuarto proveedor más reclamado en el ámbito del *retail*, con 5.052 reclamos el año 2022 y 675 reclamos presentados en lo que ha transcurrido de este año.

Hay que considerar que en el caso de Falabella, que tiene un número considerable de reclamos, se concentra no solo Falabella *retail*, sino también el canal electrónico de Falabella y de Linio.

En todo caso, para efectos del número de reclamos, La Polar es el cuarto grande en el *retail*.

Desde el punto de vista de las materias o categorías más reclamadas por parte de los consumidores, en el caso de La Polar, durante el 2022, está el retardo en la entrega de lo comprado, pero también hay otras categorías, como productos defectuosos, incumplimiento de la garantía legal, temas contractuales y entrega de productos que no corresponden al adquirido o comprado.

Hay que hacer presente que dentro de las categorías de reclamos que están incorporadas en nuestra sistematización no existe una categoría específica de venta de productos falsos o falsificados, por lo que luego veremos qué tipo de filtro hemos aplicado para llegar al número total de reclamos que tenemos.

En 2023, La Polar, con 675 reclamos, el retardo en la entrega se mantiene como la categoría más reclamada, pero ya se ha incorporado la rotulación alterada o falsa y se mantienen las demás categorías que son: el incumplimiento de la garantía legal, temas de formalidades, ejecución del contrato, etcétera.

Como se sabe, la historia de La Polar no es solo reciente. Hay una historia larga de acciones del Sernac con La Polar que se inició con el conocido caso de las repactaciones unilaterales en el año 2011, que dio origen a una demanda colectiva presentada por el Sernac y que finalizó con un acuerdo compensatorio aprobado por el Sernac y que benefició a miles de personas.

El año 2017, también el Sernac presentó una demanda colectiva contra La Polar con ocasión de la migración de cientos de clientes a la nueva tarjeta La Polar Visa, y con ocasión de esa migración hubo un refinanciamiento, por parte de La Polar, de deudas de los consumidores y falta de información en relación con lo que significaba la adquisición de esta nueva tarjeta de crédito. La mayoría de los consumidores pensaba que simplemente era un cambio de plástico, pero, lamentablemente, La Polar no informó que había un refinanciamiento de las deudas que tenían los consumidores con ocasión de la migración de una tarjeta a otra. Esta causa todavía está en la Corte de Apelaciones de Santiago, donde se discute el fondo del asunto, con ocasión de apelaciones presentadas por ambas partes.

Además, desde 2020 a la fecha, hemos deducido 42 denuncias infraccionales en contra de La Polar, que dan origen a los denominados juicios de interés general, en que se persigue la responsabilidad infraccional, es decir, la imposición de multas a La Polar por distintos incumplimientos que afectan a la generalidad de los consumidores. Principalmente, el motivo de estos juicios es el incumplimiento de los distintos términos y modalidades de los contratos celebrados, sobre todo por contravención al derecho de la información veraz y oportuna, es decir, que La Polar no provee información adecuada a los consumidores.

Ahora, en este caso concreto, los antecedentes que se tuvieron a la vista, para dar origen a la investigación que realizó el Sernac, se remontan a noviembre de 2022. En virtud de esta alerta comunicacional, se informa que hubo una denuncia por parte de la marca Under Armour, con ocasión de la presunta venta de ropa falsificada y la incautación que hizo Carabineros de ocho bodegas de La Polar. Como consecuencia de aquello, se comenzó a realizar una investigación por parte del Sernac.

Como ustedes saben, La Polar defendió desde un comienzo la originalidad de los productos, y no solo públicamente, sino también en sede judicial. Como vamos a ver, ha reafirmado hace pocas semanas que los hechos en que se fundamentaba la investigación del Sernac eran completamente falsos y no había ningún antecedente que permitiera concluir que los productos no eran originales.

Producto de aquello, el Sernac requirió a La Polar dos conjuntos de informaciones mediante oficios de 22 y 25 de noviembre de 2022, la primera, para recabar antecedentes generales sobre estas denuncias, y la segunda, para requerir antecedentes que acreditaran la comprobabilidad de las prendas que estaba comercializando La Polar.

Luego veremos los antecedentes proporcionados por La Polar, pero aquí hay una respuesta que también se indica a los consumidores respecto de algunos reclamos. En ese caso, La Polar contesta y pide al consumidor en cuestión que, ante una denuncia o reclamo por la venta de presunta ropa falsificada, concurra a la tienda con su boleta y lleve el producto. No obstante, la empresa acoge parcialmente el reclamo, pero rechaza categóricamente la imputación sobre la supuesta no originalidad; es decir, le permite el cambio del producto, pero igualmente reafirma en la respuesta al reclamo que es falsa la imputación de originalidad.

Ahora, con ocasión de la respuesta que nos da a algunos oficios, ahí tenemos, por ejemplo, la contestación que entrega La Polar en diciembre del año pasado, respecto, particularmente, de Under Armour. En este caso, nos dice que las unidades vendidas, desde 2020 a la fecha del oficio,

alcanzarían a 19.711 prendas, según la propia declaración de La Polar. Y en el caso de Columbia, serían 4.500 unidades desde 2020 a la fecha.

En lo que respecta a Under Armour habría ventas totales por 280 millones de pesos, aproximadamente, y en el de Columbia ventas por 105 millones de pesos. Eso es lo que la propia empresa La Polar declara en un oficio de diciembre de 2022. Es un antecedente importante a los efectos de cuantificar el universo de consumidores potencialmente afectados. No obstante, en el hecho esencial que presentó La Polar a la Comisión para el Mercado Financiero, habla simplemente de tres contenedores, que representarían el 2,03 por ciento de las ventas totales de esas marcas.

Ahora bien, considerando todos estos antecedentes, citamos a declarar no solo a los representantes de La Polar, sino también a los de Forus, de Columbia y de Adidas, quienes concurrieron el 1 de diciembre. En esa declaración, aparte de los antecedentes que nos proporcionaron las marcas y Forus, como distribuidor de estas marcas, en términos generales, La Polar no nos entregó ningún antecedente concreto en torno a una supuesta investigación que estaría haciendo respecto de la originalidad de sus productos y reafirmó que sus productos tenían los sellos de originalidad correspondientes. Estamos hablando de diciembre del año pasado.

Ahora bien, aplicamos una serie de filtros a nuestra base de reclamos y pudimos detectar que, a la fecha, en lo que va desde 2022 hasta hoy, se han ingresado al servicio a lo menos 499 reclamos. Decimos a lo menos, porque tenemos un filtro que se aplicó sobre la base de las palabras "imitación", "falso" o "falsificado", que darían cuenta de reclamos de consumidores por esta materia. Sin embargo, claramente este número podría ser exponencialmente mayor, si se aplican otros filtros respecto de lo que hemos aplicado, por ejemplo, "no original" o hablamos de la palabra "originalidad". Habría que revisar reclamo por reclamo para saber a cuántos correspondería.

Aplicando los mismos filtros, es decir, con palabras claves como "imitación", "falso" o "falsificado", y se hace un listado

de los distintos operadores del retail, podemos decir que La Polar tiene el número más alto de reclamos y luego viene Falabella e Hites con números bastante más bajos; sin embargo, igualmente esa situación nos preocupa. También estamos analizando el comportamiento de otras tiendas del *retail* correspondiente a 2022.

El señor **MANOUCHEHRI** (Presidente).- Tiene la palabra la diputada Flor Weisse.

La señora **WEISSE** (doña Flor).- ¿Esos reclamos son de las marcas en cuestión o, en general, de cualquiera?

El señor **HERRERA** (director del Servicio Nacional del Consumidor, Sernac).- De todas las marcas […]

También, quiero dar cuenta de un par de reclamos que han llegado a nuestro sistema.

En un reclamo de 6 de diciembre se hace referencia a que, por ejemplo, la ropa es de un algodón muy delgado, no tiene etiqueta que identifica la marca, presenta costuras descocidas, y de acuerdo con lo informado al parecer estos productos no serían originales de la marca Tommy Hilfiger. O sea, hay otra marca que también se está considerando por parte del consumidor.

El 7 de diciembre hay otra denuncia, o reclamo de una consumidora, que hace referencia a la marca de zapatillas Skechers, porque no tendría el estándar de calidad exigido; es decir, estamos hablando de distintas marcas que potencialmente podrían estar comercializándose en un carácter de no original.

A continuación, el 2 de diciembre de 2022, realizamos una fiscalización presencial y digital o remota en dependencias de Santiago y Concepción. Fundamentalmente, las materias que fueron objeto de fiscalización tuvieron que ver con la información que se estaba proveyendo por La Polar respecto del modelo de negocios *off-price* o mediante la campaña "Súper precios" o "Súper marcas", que, de alguna manera, marca la comercialización de estas prendas.

La evidencia que pudimos constatar es que claramente el concepto de "Súper Marcas" o "Súper Precios" y "Outlet" no está en ningún caso informado a los consumidores ni tampoco se

detallaba en qué consistían, cuál era el alcance de estos productos vendidos bajo esa modalidad y cuáles eran las características de las prendas. Es decir, si eran prendas de segunda selección o saldos remanentes de otras temporadas. Nada de eso se les comunicó a los consumidores. Hasta el día de hoy, nada de eso se informa a los consumidores.

También, hubo una coordinación institucional con el Servicio Nacional de Aduanas. Al respecto, su directora nos informó que, en este caso, siendo la acción de propiedad industrial de carácter privado -eso lo podrán comentar más en detalle los representantes del Instituto Nacional de Propiedad Industrial (Inapi)-, Aduanas, frente a situaciones de presunta internación de productos falsificados, suspende por cinco días el ingreso de los productos, notifica al titular de la marca, quien debe hacerse parte en este procedimiento, y dependiendo de la oposición que ejerza, en ese caso, se suspende definitivamente la internación, pudiendo Aduanas y la marca querellarse por contrabando.

Ahora bien, cuando se trata de productos manifiestamente falsos con base, incluso, en la capacitación que hacen las marcas a los funcionarios de Aduanas, en este caso, Aduanas dispone derechamente la suspensión del ingreso de los productos e interpone la querella por contrabando, cuestión que ha ocurrido en varios casos por parte de Aduanas.

Con base en esos antecedentes, el 13 de diciembre de 2022, el Sernac interpuso una demanda colectiva en contra de La Polar y, a la luz de los antecedentes, teníamos razón.

Dispusimos tres hipótesis distintas. Una, que a la fecha de la interposición de la demanda, era un hecho público y notorio y, al mismo tiempo, no cuestionable que respecto, al menos, de la marca Columbia, con una declaración explícita que había hecho La Polar en una escritura pública, estaba comercializando, al menos desde 2020, prendas no originales o falsas.

Respecto de las demás marcas, teníamos presunciones fundadas de que así estaba ocurriendo, que fue la otra hipótesis que iba a ser objeto de investigación durante el curso del juicio,

cuestión que se reafirma con la declaración del hecho esencial que hace La Polar.

La tercera hipótesis era la situación de no estar informando adecuadamente, por parte de La Polar, los aspectos vinculados al modelo *off-price outlet*, que tenía que ver con la campaña Súper Marcas y Súper Precios, en términos de no definir el alcance de los productos que estaba vendiendo ni cuáles eran las condiciones en que eso lo hacía.

Desde el punto de vista estricto de la ley del consumidor, señalamos que estaríamos en presencia de, al menos, cuatro conductas infractoras de la ley. No solo la omisión deliberada de información veraz y oportuna a los consumidores, que ya es una situación grave, sino también el incumplimiento de los términos y condiciones ofrecidas por parte de La Polar, en el sentido de estar vendiendo ropa o productos de vestuario que no correspondían a las marcas ofrecidas. Falta evidente a su deber de profesionalidad, en el sentido de no aplicar el debido cuidado y diligencia necesarios por una empresa que se denomina como una de las grandes del *retail* y, por otro lado, publicidad engañosa y falta de comprobabilidad respecto de los productos que estaba comercializando.

Todo ello implicó solicitar al tribunal, solo en materia de multas, 3.000 UTM por distintas infracciones. Lo importante es que es por cada uno de los consumidores afectados. Esa es la multa a la que se expone La Polar con ocasión de la demanda colectiva. Ello, sin perjuicio de las indemnizaciones, restituciones y compensaciones a que haya lugar, incluyendo el daño moral de los consumidores.

Es importante señalar cuál es la situación actual del procedimiento que demuestra, también, la actitud dilatoria que ha tenido La Polar en la tramitación de la demanda colectiva.

Interpusimos la demanda colectiva el 13 de diciembre. Esta se notificó, luego de declararse admisible en febrero del 2023. El 9 de febrero de 2023, La Polar no solo no contesta la demanda ni se aboca al fondo, sino que solicita la suspensión del procedimiento colectivo a la espera, según lo que sostiene La Polar, de las resultas de las querellas criminales que están

pendientes por materia de contrabando y otras denuncias en materia de propiedad industrial.

Además, cuestiona la admisibilidad de la demanda, cuestión que está absolutamente clara en los antecedentes presentados. Es decir, realiza actividades puramente dilatorias. No solo aquello, sino que con ocasión de la presentación que hace el 9 de febrero, expresamente señala lo siguiente: "Dicho sea de paso y por no ser materia de esta solicitud, baste decir por ahora, que la imputación que nos hace el Sernac no es efectiva y la negamos de plano -estamos hablando de febrero de este año- pues La Polar cuenta con todos los documentos y certificados que eliminan todo asomo de duda acerca del carácter regular y auténtico de las prendas, materia que se encuentra en la actual investigación penal y será allí entonces donde se acompañarán todas y cada una de las pruebas que acreditan fehacientemente que La Polar no incurrió en ilícito alguno en relación al origen y autenticidad de las prendas.".

Señor Presidente, ¿quién puede creerle a La Polar? Además, ninguna de las investigaciones que sostuvo, en el hecho esencial, le fue comunicado al Sernac. A esa fecha probablemente ya estaba en curso alguna investigación. Nada de eso se comunicó. No solo eso, sino que se sostiene algo completamente distinto. Eso hace que efectivamente esto esté revisándose en el 30° Juzgado Civil de Santiago, que está conociendo de esta materia, y estamos a la espera de la resolución respecto de la suspensión del procedimiento. Es decir, ni siquiera hemos entrado al fondo con ocasión de la dilación que está realizando La Polar.

Con posterioridad a esa tramitación y la interposición de la demanda, en 2023, si ven los reclamos ingresados con ocasión de la eventual venta de ropa falsificada con las palabras "falso", "imitación" o "falsificado", en el caso de La Polar suman 137 reclamos, para luego seguir Ripley e Hites con números bastante más bajos que en el caso de La Polar.

Volviendo al hecho esencial, efectivamente se hace referencia a una supuesta exhaustiva investigación que se habría hecho no solo en Chile y en Pakistán. Con ocasión de esa investigación,

reitero, de la cual no fue informado el Sernac, se hace referencia a que serían casos puntuales que representarían el 0,16 por ciento de las ventas anuales de La Polar y el 2,03 por ciento de los productos que comercializa a través de la campaña Súper Marcas a Súper Precios.

No es posible creerle a La Polar. Hace pocas semanas sostenía que no había ningún tipo de problema en la naturaleza original de los productos que estaba vendiendo, pero ahora dice que hay una exhaustiva investigación de la cual nunca hubo noticias. Además, que esta se referiría solamente al 0,16 por ciento del total de los productos vendidos anualmente y al 2,03 por ciento de los productos de esta campaña.

¿Por qué deberíamos creerle que solamente se refiere a esos porcentajes o a esas marcas? Lamentablemente, eso no es posible.

Por otro lado, sostiene, en este hecho esencial, los mismos criterios y las mismas versiones que dio con ocasión de un acuerdo que se celebró en enero de 2021 con Columbia, que estaría actuando de buena fe, bajo la creencia de que los productos que habría adquirido serían originales. El punto es que tratándose de la explotación de un nuevo modelo de negocios, como era este, lo menos que uno puede exigir a una empresa de esta categoría es que aplique la debida diligencia, el cuidado y el deber de profesionalidad de toda empresa, cuestión que tampoco estaría puesta en duda. Sin embargo, lo más grave, es que en este hecho esencial no solo La Polar se considera una víctima, sino que, además, habla de acuerdos totales y plenos con otras empresas de las cuales tampoco el Sernac ha tenido noticia alguna, sobre cuál es el contexto de esos acuerdos.

Además, aquí no hay solo responsabilidad de La Polar, sino también de empresas como Under Armour y Adidas, que celebran acuerdos que aparentemente serían confidenciales y respecto de los cuales el Sernac tampoco tiene acceso para conocer el tenor de esos acuerdos. Sin embargo, tampoco se hace referencia alguna a las compensaciones a que tienen derecho los consumidores con ocasión de esto. Simplemente se anuncian

acciones en contra de dos importadoras, como ya sabemos, vinculadas a familias de otro *retail* del país, y lo que queda claro es que no hay ninguna voluntad de La Polar en torno a hacerse cargo de las compensaciones en favor de los consumidores.

Dicho eso, cabe indicar que, como acciones complementarias, nosotros ya habíamos oficiado, en diciembre del año pasado, a otras empresas del *retail*: Hites y Falabella, con ocasión de algunos reclamos que también nos habían llegado, por ejemplo, en materia de perfumes o productos de marca muy reconocida, que tenía el logo irregular. Al respecto, nos contestaron, en el caso de Hites, diciendo que eso sí estaba siendo informado y que eran productos de segunda selección.

La verdad es que de los antecedentes que tenemos, y que continuamos analizando, el volumen de reclamos por esta materia es bastante bajo, en el caso de Hites y del resto del *retail*, por lo tanto, nos hemos concentrado en la situación de La Polar. Sin embargo, seguimos monitoreando lo que tiene que ver con las demás empresas del *retail*.

Eso es lo que podemos informar, señor Presidente.

El señor **MANOUCHEHRI** (Presidente).- Muchas gracias.

Tiene la palabra el diputado Miguel Mellado.

El señor **MELLADO** (don Miguel).- Señor director, por su intermedio, Presidente, aquí la fe pública es la que está completamente dañada, porque la gente, sobre todo la de escasos recursos, confía en que en el comercio está comprando algo de marca. Sin embargo, La Polar, al principio, decía que no estaban vendiendo nada falso, pero ayer o antes de ayer dijeron que sí, que estaban vendiendo algo falso, y a todas luces, porque en estas marcas hay representantes nacionales que las importan y que le venden al resto.

Entonces, el tema es que cuando hay fe pública involucrada, y ustedes envían una comunicación a los otros *retail*, qué pasa con el resto del comercio, porque hay mucho comercio que también puede estar comprando a determinados importadores que les pueden estar mostrando ciertos certificados, incluso

falsos, y pueden estar comprando a distintos comercios a lo largo del país.

¿Cómo certificar el origen? ¿Cómo decirles a los importadores de las marcas? Porque las marcas propias son un tema distinto; de las marcas propias de los *retail* o de las marcas propias de los comercios ellos velarán por la calidad de la ropa que venden o de los servicios que prestan, pero en el caso de las ropas de marca, esas tienen distribuidores autorizados en el país.

Lo que se debiera hacer es que esos distribuidores autorizados certifiquen, en cada uno de los comercios, si efectivamente es o no es. Sé que puede ser latero para quienes nos escuchan, pero la fe pública de la persona que compra, incluso a veces con crédito, de las personas de escasos recursos, para comprarle al hijo algo de marca, para que vaya bien a la universidad o al colegio, es la estafada.

Entonces, cómo hacer que esa ropa de marca, que no es ropa de marca propia de un *retail*, o de algún comercio, sea certificada por el importador que tiene la concesión de la marca. ¿Existe alguna posibilidad para que la marca de todo lo que se importó en contenedores, con fecha determinada, venga registrado?

No sé, tenemos que buscar una fórmula para asegurar a la gente que si compra una marca, efectivamente sea de calidad y autorizada por los dueños.

Lo dejo hasta ahí. Quería plantear esa necesidad de la ciudadanía de que efectivamente está comprando algo de marca. Y no estoy hablando solamente del *retail*, sino que del comercio en general, a nivel nacional.

Gracias.

El señor **MANOUCHEHRI** (Presidente).- Yo tengo dos preguntas.

Lo que ha expuesto el director del Sernac me parece del todo grave. Cuando ayer decíamos públicamente que esto podía ser la punta del iceberg, creo que el iceberg ahora empieza a mostrarse, porque hay dos situaciones más. Hoy fueron mencionadas otras dos marcas: Tommy Hilfiger y Skechers, que podrían estar en la misma situación. Pero, además, aparecen

otras empresas del *retail* con denuncias de productos que pareciera no son originales. Quizás a medida en que esto avance, esas denuncias también pueden avanzar. Cuando ayer decíamos que esto debiera ser ampliado a todo el retail, justamente, hoy, con los antecedentes que se entregan, parece que estamos en lo correcto en solicitar esto.

Quiero también preguntar al director si es posible investigar si los mismos proveedores que hoy están entregando los productos a La Polar, también son proveedores del resto del *retail*, porque ahí estaríamos hablando de todo el *retail* involucrado en una situación que es del todo escandalosa.

Además, quiero conocer cuáles son las medidas que se están llevando a cabo, porque si existen más denuncias es una hebra que hay que seguir profundamente.

Tiene la palabra la diputada Flor Weisse.

La señora **WEISSE** (doña Flor).- Señor director, a través suyo, Presidente, cuando usted señaló que La Polar había dicho que eran tres contenedores y dio una cifra de prendas, me parece que algo de 19.000, o transacciones, no recuerdo bien, ¿qué involucra específicamente en este caso?

También quiero saber si hay otros, más allá de La Polar. Claramente aquí hay un daño gravísimo a la fe pública, pero los que venden, los proveedores, y no estoy pasando la responsabilidad hacia ellos, sino ampliándola, como decía el Presidente, a quién más le han vendido, más allá del *retail*, porque hay empresas que no son *retail* y que tampoco son tan pequeñas, pero venden estos artículos. A lo mejor, están ahí, pero como aún no hay denuncias, pueden estar siendo víctimas de la misma falsificación. A veces la falsificación es buena, o el que compra no se preocupa de analizar las costuras, ni el cierre, ni comparar con el original.

Entonces, más allá de que las personas lo estén o no manifestando, cómo podemos saber si hay otros casos de esos que no hayan salido a la luz, porque simplemente se está haciendo bien la copia o, simplemente, la gente no tiene tiempo para verificarlo, y esto puede ser en todo el territorio nacional.

Asimismo, ¿cuáles son los filtros? Como decía el diputado Mellado, cómo podemos pesquisar, porque tampoco podemos ampliar para investigar todo si no tenemos antecedentes. Nosotros tenemos un rol que depende de casos puntuales, que dan lugar a que esto pueda ser ampliado. Pero ahí está mi duda, ¿cuántos más habrá que no podemos pesquisar?

Gracias, señor Presidente.

El señor **MANOUCHEHRI** (Presidente).- Tiene la palabra el diputado Boris Barrera.

El señor **BARRERA**.- Señor Presidente, saludo a la comisión y también a nuestros invitados.

Algo conocíamos del prontuario de La Polar, pero había cosas que no estaban a nuestro alcance, como el hecho de las tarjetas que cambiaron en algún momento, que no fue comunicado, como pasó con las repactaciones unilaterales, que fueron bien cubiertas por los medios.

Por tanto, insistiría en la pregunta que hizo usted, para saber si han pensado en iniciar alguna demanda o querella contra otra empresa, porque ayer, cuando nos juntamos con el fiscal, nos dijo que la dificultad que tiene es que no puede iniciar investigaciones respecto de otras empresas si no existe una demanda o querella. O sea, no lo puede hacer por oficio.

Sin embargo, a todas luces, hay una fundada sospecha de que, si el proveedor tiene relación con otras empresas, podrían ser más las que estuvieran involucradas. Es difícil pensar que no se puede investigar eso, pero, lamentablemente, la Fiscalía no lo puede hacer si no hay demandas ni querellas.

Por eso, una de las instrucciones que le dio a la Unidad Especializada en Lavado de Dinero, Delitos Económicos, Delitos Medioambientales y Crimen Organizado (Uldecco) fue la de ver si había otros delitos que se estuvieran consumando, con el fin de extender la investigación a otras empresas.

Por otra parte, quiero saber si ustedes están intentando identificar si hay otras empresas involucradas y si han puesto atención en sus proveedores, es decir, si son los mismos que tiene La Polar. Pienso que se puede indagar respecto de eso, para determinar si hay otras empresas del *retail* que pudieran

estar vinculadas con este hecho. De no ser así, quiero preguntarles si podrían hacerlo, puesto que nosotros, como comisión, no lo podemos hacer. Creo que eso podría ayudar a dilucidar si estas empresas tienen proveedores comunes.

Además, quiero saber si son los mismos proveedores que antes les vendían los productos de esas marcas y a qué precio se los vendían -no sé si eso se puede determinar o si lo pueden preguntar-, porque las empresas que están involucradas en este fraude le vendieron prendas a La Polar a un precio equis. Sin embargo, si antes La Polar las compraba a un precio mayor a otro proveedor, y de repente llegó este otro, es sospechosa la cosa.

Entonces, ¿realmente La Polar no sabía que estaba comprando prendas que no eran originales si se las estaban vendiendo a mitad de precio?

Creo que, si está en las manos del Sernac, sería bueno que oficiaran para preguntar esas cosas, ya que esa información sería de mucha utilidad para esta comisión.

Gracias.

El señor **MANOUCHEHRI** (Presidente).- Tiene la palabra el diputado Miguel Mellado.

El señor **MELLADO** (don Miguel).- Señor Presidente, imagino que cada tienda cuenta con un experto para ver qué es lo que compra y para determinar si, efectivamente, tienen el valor que corresponde.

No obstante, quiero pedir que oficiemos al director de Aduanas, porque creo que esta debiera tener un listado de quiénes son los importadores de ropa, qué tipo de ropa se importa, etcétera. Si nos entrega esa información podríamos tener un panorama completo respecto de quiénes importan y a quiénes pueden proveer después.

No sé si nos podrán entregar el listado de importadores de productos, porque no solo puede ser ropa la que se importa. Quizá hay otros productos de marca -pueden ser juguetes para niños- que podrían llegar con marcas falsificadas. Por lo tanto, también podríamos pedirles que nos den la información, detallando, por categoría, las cosas que se importan.

Muchas gracias.

El señor **MANOUCHEHRI** (Presidente).- Solicito suscribir el acuerdo para oficiar en los términos que el diputado Mellado ha solicitado.

Además, quiero sugerir que oficiemos al propio director del Sernac para que nos remita los oficios N° 8.113 y N° 8.228, de 2022, que envió a La Polar.

¿Habría acuerdo?

Acordado.

Tiene la palabra el diputado Rubén Oyarzo.

El señor **OYARZO**.- Señor Presidente, saludo a todos los colegas y al director del Sernac.

Señor director, por su intermedio, señor Presidente, quiero saber si existen más denuncias que se hayan presentado respecto de otras tiendas del *retail*, y del mercado, en general, porque, creo –y este es un juicio personal- que esto es más grande que solo La Polar.

Considero que se están cometiendo faltas graves y me parece que este es un lío que es mucho más amplio y que hay que investigar por la fe pública, porque hay consumidores que han sido estafados, y los hechos lo demuestran.

Insisto en que, aparentemente, hay dolo, y me preocupa esa situación. Tenemos las herramientas para hacer estas pesquisas y las herramientas necesarias para seguir con estas demandas colectivas. Creo que este hecho es más grave de lo que pareciera, como bien dijo el Presidente de la comisión, ya que, el iceberg es gigante y solo estamos observando la punta.

Esto me preocupa y, por lo mismo, quiero saber si hay consumidores que hayan presentado denuncias contra distintas multitiendas, si están llegando productos falsificados que no solo sean ropa, sino, como dijo el diputado Mellado, juguetes u otras cosas de distinta índole, porque es gravísimo lo que está pasando y hay que destapar la olla.

Muchas gracias.

El señor **MANOUCHEHRI** (Presidente).- Tiene la palabra la diputada Flor Weisse.

La señora **WEISSE** (doña Flor).- Señor Presidente, por su intermedio, cuando el director mencionó las multas, dijo que eran de 3.000 UTM. ¿Esa es la multa que se podría aplicar en total o por consumidor? ¿Esa es la multa que va a cobrar el Sernac, de acuerdo con lo que señala su reglamento? ¿A esa multa se expondrían las empresas?

Muchas gracias.

El señor **MANOUCHEHRI** (Presidente).- Tiene la palabra el director del Sernac.

El señor **HERRERA** (director nacional del Servicio Nacional del Consumidor, Sernac).- Señor Presidente, partiendo por la última consulta de la señora diputada, quiero decir que cada una de las infracciones que hemos incluido en nuestra demanda -son cinco- tiene un monto máximo, que es lo que hemos demandado. En total, suman 3.000 Unidades Tributarias Mensuales. Repito que son cinco infracciones solicitadas y hemos pedido al tribunal que se aplique por cada uno de los consumidores afectados. Esa es la multa máxima a la que se expone La Polar, en el marco de la demanda colectiva.

En relación con lo que los distintos señores diputados han comentado, en primer lugar quiero decir que el modelo de negocios de La Polar, denominado *off-price* o *outlet*, supone, en definitiva -según lo ha declarado La Polar-, la utilización de canales indirectos de importación y no la compra directa a los distribuidores oficiales de las marcas en el país, y esos, que son modelos que están explotados de una manera mucho más profesional en otras partes del mundo, es lo que ha ocurrido en este caso. Es decir, se trata de importadores y productores de prendas originales que, supuestamente, habrían sido autorizados para tal efecto por las marcas titulares.

Por ejemplo, la fábrica en Pakistán dispondría de remanentes de ciertas prendas de marca y la propia marca habría autorizado a esa empresa en Pakistán para distribuirlas a otros mercados. Ese es el modelo que, supuestamente, está explotando La Polar, que se denomina “de importación directa”, es decir, que no se hace a través de los distribuidores oficiales en Chile.

Efectivamente, los distribuidores oficiales de estas marcas o de otros productos pueden garantizar fehacientemente que estos son originales. El problema está en que aquí habría una figura que, en principio, sería lícita, en cuanto a la importación directa por parte de proveedores y de importadores al país de ropas de marca.

Ahora, el punto está también en que estas son acciones de naturaleza privada -lo puede explicar de mejor manera el Instituto Nacional de Propiedad Industrial (Inapi) y, por supuesto, Aduanas-, en términos de que muchas veces esta última retiene el cargamento de estos productos, se comunica con la marca y la marca no se opone. Por lo tanto, Aduanas no tiene ninguna atribución para retener estos embarques.

Entonces, hay una responsabilidad de las marcas que, por estrategias comerciales o por otras razones, no se oponen a productos que son, presuntamente, falsificados; se ingresan, se comercializan en el país, y nosotros estamos teniendo que enfrentar el problema del comercio de productos falsificados.

Por lo tanto, cuando usted, señor diputado, plantea que podría haber, eventualmente, una especie de certificación de los distribuidores oficiales, lo cierto es que si se explota este modelo de negocio en que se interna directamente, los distribuidores oficiales no tienen nada que decir ahí, porque hay una importación directa, que es una cuestión que, según lo que entendemos, es una figura lícita si se hace bajo ciertos parámetros.

Ahora, desde el punto de vista del resto del *retail*, efectivamente estamos iniciando una investigación; no tenemos todavía antecedentes suficientes que nos hagan presumir que hay situaciones similares a la de La Polar. No lo descartamos, pero estamos reuniendo distinta información. Vamos a requerir información a otros *retail* y vamos a citar a declarar a las empresas que celebraron estos acuerdos también con La Polar.

Además, en el caso de La Polar vamos a solicitar al tribunal distintas medidas. Por ejemplo, una de ellas es el cese de cobros de las personas que compraron a crédito, que todavía están pagando cuotas, de productos que perfectamente pudieran

ser falsos o no originales, porque no puede ser posible que personas más vulnerables continúen pagando cuotas, que ni siquiera reciban una compensación, sino que -reitero- tengan que seguir pagando el precio del producto.

Eso también lo vamos a hacer y estamos evaluando otras medidas para que efectivamente La Polar compense a los consumidores. Es decir, estamos iniciando un proceso de investigación, estamos reuniendo antecedentes para los efectos de determinar si esta conducta se ha masificado.

Asimismo, vamos a pedir información en la lógica de lo que señaló el diputado Barrera, para efectos de identificar cuáles podrían ser los proveedores oficiales de La Polar, más allá de que hemos pedido cierta información y La Polar no nos ha entregado toda la información que le hemos pedido.

Podemos requerir información para efectos de nuestra fiscalización, así es que vamos a insistir con el conjunto de información que sea necesaria para clarificar completamente esto.

En otras palabras, estamos iniciando una investigación respecto no solo de profundizar en el caso de La Polar, sino también de otras marcas para tener mayor claridad al respecto.

El señor **MANOUCHEHRI** (Presidente).- Tiene la palabra el diputado Miguel Mellado.

El señor **MELLADO** (don Miguel).- Señor Presidente, una cosa son los saldos de segunda selección, con una forma de importación, que es una forma de traer el negocio, pero otra distinta es que La Polar haya cambiado de actitud y ahora diga que es falso lo que antes decía que era una estrategia comercial.

A todas luces debe haber una certificación de algún ente que diga que efectivamente es producto falso. En este sentido, alguien provee también al comercio ambulante con productos que dicen que son marca registrada, pero que son falsos.

Por tanto, tiene que haber alguien que evalúe lo que compra la gente, porque en el comercio ambulante la gente sabe que el producto no es verdadero, que solo tiene el logo de la marca, pero también hay que cortar ese flujo.

El señor **MANOUCHEHRI** (Presidente).- Tiene la palabra, director.

El señor **HERRERA** (director nacional del Servicio Nacional del Consumidor, Sernac).- Señor Presidente, ahí es necesario un trabajo mancomunado con Aduanas y con la Inapi, para ver esos aspectos, porque también hemos visto distintas modalidades de internación. A veces se produce la internación de productos sin la marca y luego se la instalan en el país. Entonces, hay distintas formas de internación de productos que finalmente se comercializan como no originales o falsos.

Evidentemente, cuando se trata de ropa de marca comprada por el distribuidor oficial, ese distribuidor no tendría ningún problema en acreditar la originalidad de las prendas. El tema son las distintas modalidades de compra, de internación y venta de ropa no original.

Sin embargo, nos comprometemos, como dije, a hacer un trabajo mancomunado con Inapi y Aduanas para abordar esta problemática.

El señor **MANOUCHEHRI** (Presidente).- Muchas gracias.

Debido al tiempo, ofrecemos excusas a los representantes de Inapi, pues para nosotros es muy importante poder escucharlos.

Vamos a citarlos nuevamente a la próxima sesión, como únicos invitados, porque nos hemos dado cuenta de que la sesión se nos ha hecho extremadamente corta.

Para finalizar, solo dos cosas: oficiar al director nacional del Servicio Nacional de Aduanas, para que nos indique cuántas veces se ha comunicado el ingreso de productos falsificados y las respuestas que han recibido por parte de las marcas entre el 2020 y 2023. Además, conocer el listado de productores o proveedores de marcas que importan a Chile.

En segundo lugar, insistir con el Sernac para saber sobre los proveedores del *retail*. Necesitamos que se realice una investigación para saber quiénes son los proveedores del *retail* y ver si efectivamente son los mismos proveedores que están hoy con La Polar y tener mayores antecedentes al respecto.

Agradecemos al director nacional del Servicio Nacional del Consumidor por su exposición, pues nos ha entregado una serie de antecedentes que vienen a ratificar lo que hemos dicho, en

el sentido de que podemos estar en presencia de una situación mayor, de una conducta reiterada en el *retail*.

Creemos que lo que ha acontecido con La Polar es grave, es una empresa que además ha mentido reiteradamente, ha actuado de una manera inmoral, ha abusado de los consumidores, por lo cual esta comisión va continuar esta investigación para responder a los consumidores y esperamos que no se ponga una lápida a esta situación, ya que al parecer el interés de algunos es que esto rápidamente se acabe para que no se continúe con la investigación, pero hoy están en juego los intereses de la ciudadanía y de los consumidores, por lo cual creemos que hay que seguir hasta el final con esta investigación.

Por haber cumplido con su objeto, se levanta la sesión.

-Se levantó la sesión a las 09:55 horas.

CLAUDIO GUZMÁN AHUMADA

Redactor

Jefe Taquígrafos de Comisiones.