



**SESIÓN 4ª, 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 16 DE MAYO DE 2023. SE ABRE A LAS 08:52 HORAS.**

---

**SUMARIO.**

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

- Para tales efectos se escuchará la opinión el Presidente de la Corporación Nacional de Consumidores y Usuarios, CONADECUS, señor Hernán Calderón, en cuya representación asisten el Abogado, señor Antonio Olivares y la Encargada de Conadecus de la Quinta Región, señora Yohana Calderón.

**ASISTENCIA.**

Preside inicialmente, de manera presencial y accidental, el diputado señor Boris Barrera, y en el resto de la sesión, su titular el diputado señor Daniel Manouchehri.

Asisten de manera presencial, la diputada señora Sara Concha y los diputados señores Rubén Oyarzo y Agustín Romero. Telemáticamente asistieron los y las diputadas señoras María Francisca Bello, Catalina Del Real y Camila Musante.

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 en representación de la Corporación Nacional de Consumidores y Usuarios, CONADECUS, el Abogado, señor Antonio Olivares y la Encargada de Conadecus de la Quinta Región, señora Yohana Calderón.

**CUENTA.**

Se han recibido los siguientes documentos:

1.- Oficio N°2435 del Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor, SERNAC, señor Andrés Herrera, por el cual responde Oficio N°11 de esta Comisión y remite copia de los oficios ORD N°8113 y N°8228, de 22 y 25 de noviembre de 2022 respectivamente, enviados a la empresa La Polar, y las respuestas.

**A disposición de las señoras diputadas y los señores diputados.**

2.- Oficio N°3740 de la Directora del Servicio Nacional de Aduanas, señora Alejandra Arriaza, por el cual remite resume de las suspensiones de despacho asociados a la empresa La Polar, así como el resumen de los proveedores de los rubros de juguetes, vestuario y cosméticos.

**A disposición de las señoras diputadas y los señores diputados.**

3.- Correo electrónico del Presidente de Organización de Consumidores y Usuarios, ODECU, señor Stefan Larenas quien se excusa por no poder asistir a la sesión de hoy. Manifiesta interés de concurrir a una próxima sesión.

**Se tuvo presente.**

### **ACUERDOS.**

La Comisión acordó lo siguiente:

1.- Invitar para la siguiente sesión para escuchar su opinión en el contexto del mandato de esta Comisión, a representantes de la Organización de Consumidores y Usuarios, ODECU, como también a la representante de International Trademark Association, INTA, para América Latina y el Caribe, señora Carolina Belmar.

2.- Oficiar al Servicio de Impuestos Internos con el objeto de que informe sobre las transacciones comerciales que las empresas Global Brands RUT:96.892930-5 y KIKI Imports RUT:77.887.460-1, que en su calidad de proveedores han realizado con la empresa La Polar S.A., y si además las ha realizado con otras empresas del retail.

### **ORDEN DEL DÍA.**

**Escuchar la exposición de la Corporación Nacional de Consumidores y Usuarios, CONADECUS, en cuya representación asisten el Abogado, señor Antonio Olivares y la Encargada de Conadecus de la Quinta Región, señora Yohana Calderón.**

**El abogado de CONADECUS, señor Antonio Olivares, expuso con apoyo de una [presentación en power point](#)**

Entre las intervenciones y propuesta de parte de los y las diputadas, se destacan la de establecer una obligación a los proveedores de informar la trazabilidad del producto entregado, para acreditar y garantizar su originalidad, para aquellos que fiscalizan esa calidad.

Habiéndose cumplido el objeto de la sesión, se levanta a las **9:48** 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 4ª, celebrada en martes 16 de mayo de 2023,  
de 08:52 a 09:48 horas.

Preside el diputado señor Daniel Manouchehri.

Asisten las diputadas señoras María Francisca Bello, Sara Concha, Catalina Del Real y Camila Musante, y los diputados señores Boris Barrera, Rubén Oyarzo y Agustín Romero.

Concurren, en calidad de invitados, el abogado de la Corporación Nacional de Consumidores y Usuarios (Conadecus), señor Antonio Olivares, y la encargada de Conadecus de la Quinta Región, señora Yohana Calderón.

**TEXTO DEL DEBATE**

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

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

El acta de la sesión 2ª se declara aprobada.

El acta de la sesión 3ª se encuentra 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 **BARRERA** (Presidente accidental).- Muchas gracias, Secretario.

Ofrezco la palabra sobre la Cuenta.

Ofrezco la palabra.

Ofrezco la palabra sobre puntos varios.

Tiene la palabra el diputado Rubén Oyarzo.

El señor **OYARZO**.- Señor Presidente, quiero saber quiénes son los invitados para las próximas sesiones.

El señor **BARRERA** (Presidente accidental).- Tiene la palabra el señor Secretario.

El señor **HALABÍ** (Secretario).- Señor Presidente, para esta sesión estaban invitados los representantes de la Odecu y de la Conadecus, pero el de la Odecu solicitó ser invitado para la próxima sesión.

También está invitada a la sesión de fines de mes la directora de la Asociación Internacional de Marcas para Latinoamérica y el Caribe (INTA), señora Carolina Belmar.

Esos son los invitados que tenemos en vista.

Hasta ahora hemos recibido al director nacional del Servicio Nacional del Consumidor, señor Andrés Herrera, quien concurrió junto con el subdirector jurídico, señor Edison Orellana, y la directora nacional del Instituto Nacional de Propiedad Industrial (Inapi), señora Loreto Bresky, quien asistió junto con la subdirectora de Marcas, señora Gabriela Alegría.

El señor **MANOUCHEHRI** (Presidente).- Buenos días a todos.

Tiene la palabra el diputado Rubén Oyarzo.

EL señor **OYARZO**.- Señor Presidente, ¿es posible invitar para una próxima sesión a la directora del Servicio Nacional de Aduanas?

El señor **MANOUCHEHRI** (Presidente).- A mi juicio, Aduanas debe ser el principal ente citado, pero conforme con el orden de las citaciones consideramos dejarlo al final de las sesiones, porque, a medida que avance la discusión con otros actores, surgirán inquietudes que deberán ser resueltas por Aduanas. Entonces, para acumular esas interrogantes, lo ideal es que

recibamos a sus representantes más adelante. Lo mismo aplica en el caso de las citaciones a los representantes del Servicio de Impuestos Internos y del Ministerio Público.

También, no obstante que ellos no están obligados a asistir, es importante invitar a los representantes de las marcas Adidas, Under Armour, Columbia, etcétera, porque son los querellantes.

El señor **HALABÍ** (Secretario).- Señor Presidente, si usted me autoriza, informé que la directora de la Asociación Internacional de Marcas para Latinoamérica y el Caribe, señora Carolina Belmar, estaba invitada para esta sesión y que no pudo concurrir porque se encuentra en el extranjero, aunque ha manifestado su interés en asistir. No sé si ella representa a Adidas y a las otras marcas.

El señor **MANOUCHEHRI** (Presidente).- Creo que ella debería ser nuestra próxima invitada.

El señor **HALABÍ** (Secretario).- Señor Presidente, ella tiene interés, por lo que solo nos faltaría recibir a los representantes de la Odecu. Podemos invitar a ambas organizaciones para la próxima sesión.

El señor **MANOUCHEHRI** (Presidente).- ¿Habría acuerdo?

**Acordado.**

La presente sesión tiene por objeto escuchar al representante de la Corporación Nacional de Consumidores y Usuarios (Conadecus), señor Antonio Olivares, quien expondrá al tenor del mandato de la comisión.

Tiene la palabra el señor Olivares.

El señor **OLIVARES** (abogado de la Corporación Nacional de Consumidores y Usuarios).- Señor Presidente, lo saludo a usted y a los diputados y a las diputadas presentes en esta sesión.

Compartiré una presentación mediante la cual informaré acerca de las medidas judiciales implementadas; la información recabada a propósito del caso La Polar; de los resultados de algunas investigaciones, y de los avances en la causa judicial.

Al igual que la mayoría de las personas, tomamos conocimiento del caso La Polar por notas de prensa, en el sentido de que había una incautación que se llevó adelante por parte de

Carabineros en noviembre de 2022, a propósito de una denuncia presentada por Under Armour que daba cuenta de la posible venta de ropa falsificada por parte de La Polar. Eso fue lo primero que ocurrió en el escenario.

Con posterioridad, nos informamos de que existían más denuncias presentadas por marcas, para el caso Under Armour lo hizo el 24 de octubre y se tuvo conocimiento público en noviembre de 2022. Pero también lo hicieron Adidas, el 21 de septiembre; Aduanas, el 22 de diciembre, como primera querrela; Wrangler, el 10 de enero de 2023, y después se sumaron otras tres querellas del Servicio Nacional de Aduanas.

Las imágenes que se acompañaron en esa querrela son como las que estamos viendo en la imagen, a saber ropa falsificada de distintas marcas o ropa que no tenía correlación con lo que se encontraba inscrito por parte del distribuidor oficial.

Además, con los antecedentes se tomó conocimiento de que en enero de 2021 se había celebrado una transacción entre La Polar y Columbia, que tuvo por origen una denuncia presentada por Columbia en contra de La Polar, en la que se exponía que se estaba vendiendo ropa falsificada. Ellos llegaron a un acuerdo por el cual esa ropa, que se estaba vendiendo, se iba a destruir. Esto habría ocurrido en enero de 2021; nadie tenía conocimiento de ello, pero, con posterioridad, se supo de esta escritura pública que ellos habían firmado para terminar con ese conflicto que se estaba generando.

Para nadie es ajeno que la defensa pública de La Polar se basó en que los productos eran originales. Esa fue la primera respuesta de La Polar ante las imputaciones de la ciudadanía, de los medios de comunicación, de las asociaciones de consumidores y del Sernac.

Como dije, inicialmente La Polar sale a la luz pública, indicando que esos productos son totalmente originales, que tienen los respaldos y que, por lo tanto, no hay ningún problema en su cadena de adquisición de los mismos.

¿Qué señala? Que los productos que vende responden a un modelo *off price*, a un modelo *outlet*. Lo que hace dicha empresa consistiría en vender ropa de baja calidad, de segunda

selección o que viene con ciertos desperfectos, pero que son originales de las marcas, y que, por lo tanto, es más barata y puede venderla a un precio más económico. Así, estarían operando en este modelo *outlet*.

Lo que uno ve es que el *retail* habitualmente vende productos de primera selección, y en el modelo *outlet* encontraremos ciertos productos con deficiencias, lo cual permitiría a los consumidores acceder a estos a precios rebajados. Entonces, como ese sería el modelo de negocio, se justifica que los consumidores señalen que los productos pudiesen tener algún tipo de desperfecto o no ser originales.

Ese modelo de negocio *outlet* con que se defiende La Polar, forma parte de toda una campaña comunicacional denominada "Super Marcas" y "Super Precios". Se trata de una campaña que induce a los consumidores a comprar estos productos, estos bienes, estas vestimentas que vende La Polar, en la que señala que es ropa de marca, pero que está a precio rebajado.

Si uno revisa las memorias de La Polar de 2020, 2021 y 2022, se dará cuenta de que se inicia en 2020 y que tiene relación con distintas marcas internacionales de ropa bastante conocida, como Adidas, Calvin Klein, Nike, Nautica, Victoria's Secret, Dockers, Tommy Hilfiger, Under Armour, Wrangler, entre otras.

Como señalé, la idea es que estos productos se vendan a un precio más bajo por ser de segunda selección, productos que pueden tener algún tipo de deficiencia o productos que están creados por las propias marcas para salir a la venta al mercado *outlet*. Eso es lo que se conocía públicamente.

En Conadecus empezamos a recibir reclamos de los consumidores, quienes empiezan a escribir por nuestra plataforma, señalando que hay problemas con la ropa que ellos habían adquirido; que lo que ellos están viendo en televisión es lo que pueden constatar en los productos que adquirieron. Acá pueden ver dos reclamos de dos personas que compran bienes durante 2022 y dicen que se distancian de lo que venden los otros *retail* en cuanto a la calidad, símbolos, insignias y etiquetas de la ropa, lo que daría cuenta, por lo menos, de que el producto es de baja calidad.

Ante eso, decidimos constatar esta situación en las tiendas. Un grupo de trabajadores de Conadecus se dirigió a las tiendas de La Polar, en compañía de un notario público, y adquiere y revisa la ropa que estaba vendiendo La Polar, la que hoy se encuentra en custodia de este mismo notario.

¿De qué nos percatamos? A esas alturas, después de dos o tres semanas desde que se había hecho público el caso, solo se pudo encontrar ropa de la marca Levi's y Under Armour. La de Levi's tenía un timbre que decía "irregular". En la información propia de la marca internacional, Levi's indica que este estampado de "irregular" es el que colocan cuando la ropa que venden sale con algún tipo de defecto de fábrica.

*(Problemas de audio).*

Como dije, todas las prendas, como chaquetas, pantalones, etcétera, vienen en su interior con un sello o timbre que dice "irregular", y los artículos que compramos en La Polar tienen ese sello impreso dentro de la vestimenta.

Ante ese panorama, Conadecus decide iniciar acciones judiciales. En concreto, se opta por interponer una medida prejudicial en sede civil. Conadecus no demanda directamente en sede colectiva, puesto que recién estábamos conociendo los antecedentes. Entonces, a través de esta medida prejudicial, se solicita expresamente a La Polar que entregue determinados documentos, indispensables para que la organización presentara su demanda colectiva.

Eso nos separó un poco de las acciones que toma el Servicio Nacional del Consumidor (Sernac), puesto que unos días antes ellos interpusieron, derechamente, su demanda colectiva. En cambio, con el resultado de la medida prejudicial, Conadecus iba a iniciar una demanda colectiva.

Aunque son muchos más, solicitamos cuatro grupos de documentos.

En primer lugar, le solicitamos a La Polar los documentos que acreditaran la autorización de la marca para vender estos productos.

En segundo lugar, pedimos todos los documentos involucrados en la cadena productiva, desde el fabricante, los

intermediarios, las internaciones de aduana, los consignatarios. En definitiva, todos los que tuvieron que ver con la cadena productiva, desde el fabricante hasta que llegaron a las manos de La Polar.

Además, se requirió copia de las sesiones de directorio de La Polar en las que se tomó la decisión de vender a través este método y la manera en que informaron a los consumidores que los productos serían de segunda selección, o que responderían a este modelo *outlet*, que es la principal defensa que La Polar tenía hasta ese momento.

¿Qué ocurrió? Nos entregó una gran cantidad de documentos. Dentro del primer grupo no venía ninguna autorización de las marcas que les permita vender sus productos, sino solo ciertas cartas de indemnidad de los fabricantes internacionales, en las que, supuestamente, les dirían que los productos eran originales, pero de las marcas no hay ninguna autorización.

Se presentan documentos de la cadena productiva, a lo que me referiré después. No presentan, deliberadamente, las actas de directorio en las que acuerdan operar de esta manera y tampoco presentan la forma en que informaron a los consumidores, de forma previa, que estaban operando con este modelo *off price*, es decir, que la ropa que vendían no era de primera selección ni de temporada.

Posteriormente, el tribunal dio curso a la medida judicial. El 4 de enero de 2023 se realizan las audiencias de exhibición y ocurre lo que acabo de señalar.

Como pueden ver, en la lámina se muestran algunos de los documentos que obtuvimos, que son públicos, porque después los incorporamos a la demanda colectiva.

Uno de ellos, por ejemplo, es de un fabricante. En este se señala -si el contenido del documento es real- que se adquieren productos Adidas y Nike, y, en la parte inferior del documento, este vendedor dice que son lotes sobrantes, de calidad y calce irregular. Eso es lo que la misma empresa La Polar acompaña. Es decir, esta empresa, que les vendería a ellos, les estaría entregando este tipo de productos.

Entonces, si estos productos fueran originales, ¿le informaron al consumidor que eran productos irregulares, de segunda selección y, por lo tanto, también de calce irregular?

Lo cierto es que podemos evidenciar que no lo informa; no acompaña, de ninguna manera, que le haya informado. Uno puede revisar los términos y condiciones históricos de La Polar y tampoco informa que su modo de operar se basaba en este modelo *outlet*. Esta es solo una respuesta, luego del escrutinio público.

También nos exhibe algunas órdenes de compra en las que habría adquirido productos Under Armour. Vienen así como las ven ustedes en la lámina y ya volveré sobre ello.

En paralelo, como una medida para enfrentar estas acusaciones, La Polar presenta una demanda por competencia desleal contra Forus y Under Armour. Esto lo hace durante noviembre de 2022 y es una causa que hoy se encuentra cerrada. Eso nos permitió conocer ciertos antecedentes. Under Armour en su contestación analiza estas mismas facturas que nos presentó a nosotros La Polar. Under Armour señala qué es lo que tiene que tener una factura original y por qué estas facturas no cumplen con lo que son sus estándares. Por lo tanto, este sería un documento falsificado. No tendría forma de corroborar que viene de la propia empresa. Under Armour tiene números de serie distintos, una cierta cantidad de dígitos que no contienen las que son presentadas por La Polar.

Los primeros son presentados por La Polar en la medida prejudicial y estos son los que presenta Under Armour, en su contestación analizando lo que es una factura emitida por ella misma, esto es, cómo debiera ser su factura con sus notas de venta. Eso fue en el juicio de competencia desleal.

Además, hay un análisis de los proveedores. Esta es la cadena productiva que La Polar muestra tanto en el juicio de competencia desleal como en la medida prejudicial sobre la base de los documentos que le entrega a Conadecus.

Hay un titular de marca que le diría a un fabricante que realice cierto y determinado vestuario. Habría un proveedor de Pakistán, que es la empresa GMG que aparece ahí y Global Brands

Group, de Panamá, como otro intermediario para luego llegar a La Polar. Si uno revisa estas empresas, no tienen movimientos desde hace varios años. GMG no existe prácticamente. Global Brands sería una empresa más o menos artificiosa que incluso estaría integrada por una empresa nacional que a va a ser las veces de consignatario en Chile de los mismos productos de La Polar. Ahí también hay un entramado. Por ejemplo, el fabricante Masood no tendría autorización de Under Armour desde 2016 para fabricar su ropa, es decir, la fabricaba con anterioridad a 2016, luego de eso, no, y La Polar presenta que desde 2020 le estaría adquiriendo los productos.

Lo que llama más la atención es que en el juicio de competencia desleal, el 30 de marzo La Polar se va a desistir de las acciones. El 3 de abril, el tribunal lo va a tener por autorizado y el 14 de abril, con posterioridad, va a informar en un hecho esencial que los productos que había vendido o parte de los productos que habían llegado a su cadena de ventas, eran falsificados. Esto se lo informa a la Comisión para el Mercado Financiero.

Llama la atención que llega a dos acuerdos. El primero, de La Polar con Columbia, del cual los consumidores no tenían conocimiento y podían estar afectados sus derechos. El segundo es este nuevo acuerdo del juicio de competencia desleal donde suponemos termina por un acuerdo, pero que tampoco es público porque no se presenta en el juicio.

Todo este panorama anterior y el resultado de esa medida prejudicial de Conadecus, van a dar origen a la demanda colectiva. El 28 de abril, hace menos de un mes, presentamos una demanda colectiva. Lo que interesa de la demanda es que tiene tres imputaciones infraccionarias.

La primera de ellas es que La Polar vendió y ofreció al público productos falsificados de distintas marcas, que ya hemos visto. Es decir, productos que no fueron fabricados por las marcas o empresas de las que dan cuenta estos productos. En esos se incluyen Adidas, Calvin Klein, Nike, Náutica, Victoria's Secret, Levi's, Dockers, Tommy Hilfiger, Under Armour y Wrangler.

Si bien la medida prejudicial parte con cuatro marcas, en ese minuto sabíamos que estaba Adidas, Columbia, Under Armour y Levi's, lo que vamos a saber con el curso del procedimiento con el mismo hecho esencial es que hay más marcas involucradas y probablemente son todas las que responden a esa campaña publicitaria Súper Marcas Súper Precios.

La segunda es que venden ropa de segunda selección con deficiencias, saldos de *stock* o que son de temporadas anteriores, sin informar de esto a los consumidores.

El consumidor cree que compra un producto que es de temporada, pero en realidad adquiere un producto deficiente, es decir, si las facturas que nos entrega La Polar dicen que los productos son reales y originales, entonces eran de segunda selección, lo cual nunca se informó.

La tercera es que se incurre en publicidad engañosa. Esta campaña comunicacional de "Super Marcas" y "Super Precios" lleva al consumidor a pensar que está adquiriendo productos de temporada y productos que, por supuesto, son originales. Un proveedor no puede vender productos falsificados y, por lo tanto, incurriría en un caso de publicidad engañosa.

Son varias las infracciones que reconocemos. Estas son las tres imputaciones específicas que realizamos. Estamos hablando del orden de 2.000 UTM por cada consumidor afectado si es que se sanciona por cada una de las infracciones que imputa la Conadecus.

¿Qué es lo que se afecta? El derecho a la información veraz y oportuna, en los términos y condiciones contratados por los consumidores; el deber de informar cuando los productos son de segunda selección, y, por supuesto, el deber de profesionalidad y la proscripción de la publicidad engañosa.

Eso es cuanto puedo comentar.

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

Creo que cada vez que viene un invitado a la sesión nos encontramos siempre con sorpresas respecto de La Polar. Los hechos que han aparecido sobre las facturas claramente son hechos que no eran conocidos públicamente y que son bastante graves. El hecho de que aparezcan más marcas involucradas con

denuncias de consumidores nos habla de una empresa que se ha dedicado a estafar la fe pública. Evidentemente se hace necesario que continuemos conociendo estos antecedentes.

Quiero consultar dos cosas.

Primero, cuál es su apreciación del trabajo que ha desarrollado tanto el Sernac como Aduanas con las facultades legales actuales y, segundo, si es posible que nos pueda comentar sobre cuáles son las trabas que ven en procesos como estos. Me refiero a las trabas legales que puedan existir hoy para que se pueda resguardar de mejor manera los derechos de los consumidores.

Tiene la palabra el diputado Boris Barrera.

El señor **BARRERA**.- Señor Presidente, saludo a nuestros invitados de la Conadecus.

Para que nos quede claro sobre la factura falsificada, ¿el proveedor o La Polar la falsificó?

Segundo, ¿ustedes han detectado esto mismo en otras cadenas del *retail*?

Tercero, ¿saben si hay proveedor común entre La Polar y otras cadenas del *retail* y si piensan investigarlo?

El señor **MANOUCHEHRI** (Presidente).- Tiene la palabra el diputado señor Rubén Oyarzo.

El señor **OYARZO**.- Señor Presidente, muy buenos días.

Agradezco la presencia de los invitados de la Conadecus. Creo que es importante su presencia porque nos entrega más información sobre este delicado caso que afecta directamente a los consumidores, lamentablemente.

Me gustaría saber si tienen información sobre las empresas que abastecen al *retail*, porque claramente estamos viendo un ilícito grave.

Si esa empresa abastece a otras compañías, como, por ejemplo, la empresa pakistaní que se mencionó, que abastece a otras tiendas del *retail*, estaría cometiendo la misma infracción, o sea, están vendiendo prendas falsas o piratas, como se dice en la calle. Eso es gravísimo. Entonces, sería bueno saber si han recibido denuncias de otras tiendas del *retail* como mencionaba el diputado Boris Barrera.

Además, quisiera saber si tienen antecedentes de esas empresas y si abastecen a otras tiendas del mercado. Si es que hay otras denuncias de otros productos, porque estamos viendo ropas de marcas, pero, quizá, hay juguetes involucrados, artículos de cocina o perfumes, en que también se dé este tema de falsificación. A lo mejor, esto es más grande de lo que pensábamos. Incluso, sabiendo que podía ser grande, quizá es más grande aún este tema de artículos falsos.

Muchas gracias.

El señor **MANOUCHEHRI** (Presidente).- Tiene la palabra el señor Antonio Olivares.

El señor **OLIVARES** (abogado de la Corporación Nacional de Consumidores y Usuarios)-. Señor Presidente, responderé en el mismo orden en que fueron formuladas las preguntas.

Respecto de las facultades del Sernac, la ley del consumidor fue modificada por la ley N° 21.081, que fortaleció al Servicio Nacional del Consumidor; entre ellas, luego del paso por el Tribunal Constitucional, la más importante es la facultad fiscalizadora. Actualmente el Sernac tiene facultades fiscalizadoras, lo que le permite citar a los representantes de las empresas, ir a las tiendas comerciales y contar con ministros de fe que puedan tomar conocimiento o requerir antecedentes respecto de lo que está ocurriendo en las tiendas.

En este caso, si no me equivoco, se presenta una demanda colectiva del Sernac a menos de un mes desde que se conocen los hechos públicos, pero entendemos que las actuaciones de fiscalización no quedan más que en citar a los representantes de las marcas y de La Polar. Al respecto, podría haberse hecho un poco más, como asistencia a las tiendas comerciales, reconocer y revisar la ropa, levantar información de ahí, que fue un poco lo que tuvimos que hacer con la asistencia de un notario. Nosotros somos una organización privada y, por lo tanto, no tenemos facultades como las del Sernac, entidad que, a lo mejor, podría haber hecho algunas actividades de fiscalización más fuertes en ese sentido. Hoy tiene esa facultad de fiscalización. Quizá, no es mucho quedarnos con las respuestas que nos va a entregar el representante de La

Polar, porque más aún vemos que no son muy útiles. De manera que se debe quedar con lo que se haga en la fase judicial.

En cuanto a Aduanas, vemos la presentación de las querellas. Esperamos que eso también sea algo que sirva para recabar antecedentes. Las querellas se van a sumar a las denuncias que fueron presentadas por las marcas, por lo tanto eso debería llegar a algún tipo de resultado de investigación para determinar si efectivamente los productos son falsos o no. Al final de cuentas, La Polar, salvo el hecho esencial que se reduce a tres *containers* específicos, sigue diciendo que el resto de los productos son originales. A mi juicio, lo que se puede hacer en el área penal, junto con la actuación del Ministerio Público, será determinante para decidir si los productos son reales o no.

En relación con la existencia de trabas legales en los procedimientos, eso ocurre siempre, por cuanto el procedimiento colectivo lamentablemente es extenso. Y ahí tenemos un problema, porque si queremos darle una respuesta al consumidor y esperar una sentencia de la Corte Suprema, debemos iniciar una demanda colectiva, caso en el cual estamos hablando de seis o siete años de tramitación. Pero si en siete años le doy una respuesta al consumidor que hoy compró un producto falsificado, por supuesto que siente también una defraudación de su expectativa. Salimos con las demandas colectivas como una gran medida, pero eso conlleva ese problema. Si no hay un acuerdo con la empresa para que de verdad se busque una compensación - no tenemos antecedentes de que sea así, pero es lo que La Polar ha dicho que quiere hacer-, la respuesta no va a llegar rápido. Esperar un fallo de la Corte de Suprema puede ser un proceso lento, a pesar de que se han hecho modificaciones para hacer esto más rápido.

El otro problema que tiene el procedimiento propiamente tal es la carga de la prueba. O sea, estamos en una situación en la cual los consumidores se vieron afectados y tienen que probar todos los hechos en torno a esta infracción con una disparidad que está en la relación, ya que, por una parte, el proveedor, la parte fuerte en la relación, tiene todos los

antecedentes del consumidor y en torno a la infracción que cometió y, por otra, el consumidor, que es la parte débil. En este caso, la ley del consumidor los equipara en derechos, pero en la parte procesal volvemos a estar en desigualdad.

Hoy las asociaciones han avanzado en especializarse y tienen una buena litigación que es compleja. Pero si pensáramos en cincuenta consumidores que se reúnen para hacer una demanda colectiva, probablemente tampoco van a estar en igualdad con un proveedor, desde el punto de vista procesal. Ahí hay algunos defectos del procedimiento.

Con respecto a la consulta de las facturas falsificadas de Under Armour, aquellas fueron entregadas por La Polar y a esta última por sus proveedores internacionales. Es decir, el proveedor internacional le dice "compré esto a Under Armour, por lo tanto lo que le estoy vendiendo es real", pero resulta ser que la factura no es real.

También hemos recibido algunos reclamos de otras cadenas. Lo que más ha salido a la luz es el tema de Hites, porque, probablemente, hay un proveedor intermediario que está vinculado a una parte de esta familia y que también habría sido abastecedor de ellos. Nosotros fuimos a las tiendas, pero de momento no hemos encontrado mayor información. Hites ha dicho que vende productos de segunda selección y que se lo habría informado a los consumidores, cosa que también estamos tratando de constatar.

Sí hemos recibido reclamos en contra de otros *retail* en menor medida que La Polar. Ayer recibimos un reclamo de un consumidor que compró un producto específico de la marca Fox en Cencosud y al cual le parecía que tenía ciertos defectos. Le consultó a Fox a través del envió de copias del producto, pero la empresa le responde que nunca ha fabricado en Perú, según se indicaba en la etiqueta del producto. Entonces, ese es otro caso. Puede ser que el caso La Polar nos esté dejando a la vista que esto está ocurriendo en mayor medida en el *retail*, pero los mayores reclamos hoy se concentran en La Polar.

Tampoco hemos podido constatar que estos proveedores se crucen con otros del *retail*, salvo en el caso de Hites. Ese es

el caso específico de personas que tienen relación con las familias que están involucradas en las empresas, pero que además una empresa de ellos fue proveedora de Hites. En el resto no lo hemos podido verificar.

Eso es todo respecto de las consultas, señor Presidente.

El señor **MANOUCHEHRI** (Presidente).- Creo que los antecedentes que usted entrega son extremadamente serios, como el hecho de que ahora Cencosud aparezca con el reclamo de un producto. Sin embargo, cuando el consumidor señala que ese producto aparece con una etiqueta de Perú, ante lo cual el proveedor dice que no tendría producción en dicho país, indudablemente pudiésemos estar en presencia de un caso más masivo de venta de productos falsos en Cencosud.

¿En cuál tienda específica de Cencosud?

El señor **OLIVARES** (abogado de la Corporación Nacional de Consumidores y Usuarios)-. Señor Presidente, no tengo la información específica de la tienda, pero sí tenemos la respuesta de Fox. Quizá otro de los problemas es que hoy en día varias de las empresas de *retail* están migrando a un sistema de Marketplace, en el que ofrecen productos y comunican a consumidores con proveedores propiamente tal. En ese caso, si no están los debidos controles, eso también podría permitir que alguien que vende ropa falsificada lograra integrarse dentro de las plataformas del gran *retail*, que es un problema.

El señor **MANOUCHEHRI** (Presidente).- Si es posible, pido que nos haga llegar esos antecedentes, porque serían de mucha utilidad para nuestras conclusiones.

¿Tienen información desde cuándo se podrían estar haciendo ventas de productos falsificados?

Tiene la palabra el diputado Rubén Oyarzo.

El señor **OYARZO**.- Señor Presidente, quiero consultar a nuestro invitado si ha recibido denuncias de otros productos que hayan sido falsificados, como perfumes, juguetes y artículos de cocina.

El señor **MANOUCHEHRI** (Presidente).- Tiene la palabra la diputada Sara Concha.

La señorita **CONCHA** (doña Sara).- Señor Presidente, tengo una consulta respecto de las facturas falsificadas, porque si bien es cierto puede ser una manera de justificarse de La Polar en el sentido de que provienen de otra parte, no sé si la legislación chilena contempla alguna figura para resguardar nuestros derechos cuando somos afectados desde otro país, porque, a lo mejor -no lo estoy justificando-, ellos fueron engañados. Entiendo que hay una responsabilidad de la empresa La Polar de verificar que los productos que están adquiriendo son fidedignos, ya que, a lo mejor, también fueron víctimas de un engaño. Quizá, falta mucho de la investigación; obviamente, esto está recién saliendo a la luz pública y hay investigaciones de fondo que se deben realizar.

Asimismo, creo que será muy bueno que venga a exponer Aduanas, sobre todo por el ejemplo que entregó de que Fox no tenía productos hechos en Perú. Al respecto, dicha institución nos dará información y material para constatar cómo se da la dinámica de que entran productos fabricados en otro país y que tienen que ver con las grandes marcas.

De manera que -insisto- hay harta información que deberemos recabar en esta comisión.

El señor **MANOUCHEHRI** (Presidente).- Tiene la palabra el señor Antonio Olivares.

El señor **OLIVARES** (abogado de la Corporación Nacional de Consumidores y Usuarios)-. Señor Presidente, respecto de la pregunta sobre desde cuándo se podrían estar vendiendo estos productos, estimamos que desde 2020, o sea, que esto comienza con la campaña publicitaria "Super Marcas" y "Super Precios", con la que empiezan a ofrecer productos de marca, pero a bajo precio. Ese es el hecho que se considera, que los productos incorporados dentro de esta campaña son los que después se han ido denunciando por los consumidores. Si eso comenzó desde el inicio de la campaña no lo sabemos, pero se enmarca dentro de esta campaña. De todas maneras, infraccionalmente, no hay problema en este caso con el plazo de prescripción, porque es una situación que está ocurriendo continuamente.

Respecto de las acciones civiles, es decir, de las indemnizaciones a los consumidores, estamos demandando cinco años hacia atrás, es decir, desde lo que podría haber ocurrido a contar de 2018. Obviamente, será algo que se determine en los cursos de los procedimientos, tanto de la demanda colectiva del Servicio Nacional al Consumidor (Sernac) como la demanda colectiva de Corporación Nacional de Consumidores y Usuarios (Conadecus), sin embargo la imputación específica es desde esta campaña, que es de 2020.

En cuanto a que haya otros productos involucrados distintos a ropas, no tenemos conocimiento. Solo sabemos que ha habido vestuario. Esa ha sido la denuncia de los consumidores, eso es lo que hemos podido constatar. No obstante, entendemos que podría ser cualquier producto que tenga relación con estas marcas específicas. O sea, si ellos venden algo distinto a vestuario u otros productos deportivos, puede ser que también estuvieran involucrados, pero de momento lo que hemos visto de las denuncias de los consumidores es de productos de ropa.

Efectivamente, también ha sido una respuesta de La Polar que ellos fueron estafados por estas empresas internacionales, que la respuesta de los fabricantes de Pakistán era asegurarles que estos productos originales y que después, en las investigaciones internas que hacen, se constata que los productos son falsos y, por lo tanto, que hay un incumplimiento de los proveedores internacionales.

No obstante, hay algo que no puede salvar a La Polar y es que ellos tienen un deber de profesionalidad. O sea, La Polar opera hace cien años en el país, desde entonces empieza su negocio de venta de ropa, que se ha ido sofisticando con el tiempo. Hoy en día, es una sociedad anónima grande e importante en nuestro país, y ese deber de profesionalidad los lleva a ellos a tener que comprobar o verificar que los productos que están adquiriendo sean originales, pero además que los están adquiriendo dentro de una cadena de distribución que no tiene reparos. Eso es parte de su deber de profesionalidad, pero cuando lo incumplen afectan al consumidor.

Ese es un primer punto.

En segundo lugar, efectivamente se podrían hacer importaciones paralelas y eso lo permite la ley de propiedad intelectual o industrial; es decir, podemos traer productos de marca que hayan salido a la venta por esa misma marca en otros países. Entonces, allí es cuando las marcas han denunciado lo que ingresa a La Polar, y ese es el problema, porque cuando vemos las denuncias de Adidas o de Under Armour, quien denuncia no es el representante de la marca en Chile, sino la empresa internacional; en el caso de Adidas, es alemana y en el caso de Under Armour, norteamericana. Es decir, quien fabrica, quien tiene el titular de la marca internacional, es quien le está diciendo que sus productos son falsos. Por lo tanto, también le dice a La Polar que no lo adquirió en otra cadena en que ellos lo hayan puesto a la venta al mercado, porque no es solo el titular de la marca. Entonces, no es un problema entre la marca y alguien que esté importando en paralelo para vender más barato, sino que es un problema de que el producto no es original, porque nunca salió de la fábrica de ese proveedor.

Eso es lo que puedo señalar, Presidente.

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

Tiene la palabra el diputado Agustín Romero.

El señor **ROMERO** (don Agustín).- Señor Presidente, quisiera preguntarles a los invitados si han conocido, dentro de su experiencia, casos similares en el mundo en que a empresas de *retail* de marcas conocidas les haya ocurrido algo similar. Asimismo, cuál es el *modus operandi*, si existen mafias internacionales, por ejemplo. Definitivamente, cuáles son las soluciones que se han buscado en el derecho comparado para esta situación, porque la lógica me indica que en un mercado como el chino, en el que un pueblo entero es una fábrica, o sea, no son como las chilenas, nosotros no estamos acostumbrado a ver lo que hay allá, en donde se fabrican marcas de distintas partes, al igual que en Pakistán y la India.

Entonces, ¿cómo han visto ustedes que se resguarda esta fe pública? Porque la posibilidad de que le vendan cosas falsas a alguien es infinita. Entonces, cómo lo hacen cuando van a una fábrica, donde está todo relativamente ordenado. En ese

sentido, ¿cómo se ha resuelto en el mundo este tipo de cosas? Porque no creo que esto sea la primera vez que pasa.

Muchas gracias.

El señor **MANOUCHEHRI** (Presidente).- Tiene la palabra el señor Antonio Olivares.

El señor **OLIVARES** (abogado de la Corporación Nacional de Consumidores y Usuarios)-. Señor Presidente, por su intermedio, casos masivos a este nivel, en que una empresa del *retail* establecida haya vendido productos así, no tenemos conocimiento de que haya ocurrido. No cabe duda de que puede haber ocurrido en otros países, pero de momento no lo conocemos.

La venta de productos falsificados ocurre siempre. El consumidor que compra a un vendedor ambulante en la calle sabe que está comprando un producto falsificado. El punto es que esta es una empresa establecida que lo que hace es exactamente lo que decían, destruir la fe pública, la gente confía en el comercio. Nosotros, desde la Conadecus, siempre decimos que deben comprar en el comercio establecido, pero en este caso se topan con que, comprando en el comercio establecido, adquieren productos que podrían ser falsos. No es admisible que sea de esa manera dentro del mercado, propiamente tal.

Por supuesto que hay empresas que se van a dedicar internacionalmente a producir productos falsos. El comercio ambulante, de alguna manera, se abastece y se está abasteciendo de alguien que está haciendo copias falsificadas de productos que están inscritos en alguna parte, que tienen marcas. Es eso lo que atrae al consumidor a comprarlo, a tener que mostrar que está adquiriendo una marca, que es una marca exclusiva, una marca de precio caro y, por eso, compra un producto que puede ser falsificado dentro del comercio, como puede ser el ambulante. Sin embargo, que eso suceda en el comercio establecido, es una situación gravísima para nosotros y de la que no tenemos conocimiento de que haya ocurrido en otros lugares; no obstante, por supuesto, tienen que haber más casos.

Gracias.

El señor **MANOUCHEHRI** (Presidente).- Tiene la palabra el diputado Agustín Romero.

El señor **ROMERO** (don Agustín).- Señor Presidente, en el mismo sentido, lo que pasa es que este no es un tribunal. Partamos de la base de que esta es una comisión investigadora y que de esta comisión deben salir conclusiones.

Ante mi pregunta acerca de qué ha visto usted en el mundo de esto o qué existe es pedirle, por así decirlo, humildemente, una ayuda desde este Congreso Nacional en cuanto a qué podemos hacer nosotros. Obviamente, uno puede tener una opinión respecto de lo que pasó con este caso en particular, pero de la comisión debe salir una conclusión que sirva para llevarla a la Sala y, posiblemente, los queridos colegas que están en la Comisión de Economía, Fomento; Micro, Pequeña y Mediana Empresa; Protección de los Consumidores y Turismo presentemos una moción entre todos. Sería ideal que surgiera de esta comisión.

Entonces, más que calificar si se trata de un atentado a la fe pública o no, estoy seguro de que los que compraron estas cosas se deben sentir absolutamente vulnerados. ¿Qué nos puede proponer la Conadecus a nosotros y qué insumos nos puede entregar para mejorar la legislación y que esto nunca más vuelva a pasar en Chile?

Gracias.

El señor **MANOUCHEHRI** (Presidente).- Tiene la palabra la diputada Sara Concha.

La señorita **CONCHA** (doña Sara).- Señor Presidente, en la misma línea, por ejemplo, hoy existen países que efectivamente tienen legalizado en su país vender productos falsificados o muy parecidos a las mismas marcas, pero ellos lo dicen e informan directamente a los usuarios que adquieren el producto. Por lo tanto, hay conciencia de que no es un producto original, a diferencia de lo que pasó con La Polar, ya que, por lo que entiendo y lo que se ha ido dando en la dinámica de las presentaciones, efectivamente estaba vendiendo un producto que era de baja calidad, probablemente falsificado, pero no estaba siendo informado. Entonces, se produce la vulneración a la fe pública de las personas que creen que, efectivamente, están comprando un producto de marca, pero no lo es. Incluso, una de

las cosas que en la presentación se mencionaba es la publicidad engañosa que se hace a través de esto mismo.

En esa misma línea, me sumo a lo que consultaba el diputado que me antecedió en el uso de la palabra, porque obviamente nuestra labor es fiscalizar, pero también legislar para que se hagan las cosas de forma correcta.

Por lo tanto, sería bueno que al final podamos llegar a una conclusión respecto de lo que podemos hacer para, de cierta manera, regular que esto no vuelva a acontecer y que si las personas van a comprar algo de baja calidad sean conscientes de lo que están adquiriendo, para que no lleguen a sus casas y se sientan engañados por las tiendas. Al final, lo que pasa es que hoy las personas se sienten tan vulneradas, y nosotros mismos muchas veces hemos sido vulnerados al ver que se nos estaba cobrando precios excesivamente altos por algo que sabemos que no lo vale.

Por ello, sería bueno que incluso pudiésemos crear este aporte de parte de nuestros exponentes para nosotros, los legisladores, tener una propuesta concreta respecto de qué vamos a hacer con los resultados de esta comisión investigadora.

El señor **MANOUCHEHRI** (Presidente).- Tiene la palabra el señor Antonio Olivares.

El señor **OLIVARES** (abogado de la Corporación Nacional de Consumidores y Usuarios).- Señor Presidente, dentro de las propuestas que consideramos, creemos que esto se podría traducir en obligaciones a los proveedores respecto de información que permita una adecuada trazabilidad de los productos.

Hoy, si coloco dos prendas de vestir, una falsa y una original que tiene una etiqueta, no puedo identificar si es original o falsa. El consumidor no tiene cómo identificarlo, más allá de que pueda tener defectos; o sea, si ve que tiene defectos en su logo, si ve que tiene defectos en su costura, o si ve que dice "irregular", en el caso de Levi's; pero si eso no ocurre, el producto es simplemente una buena copia y el consumidor no va a tener cómo identificarlo, en ningún caso.

Pregunto: ¿puede el órgano fiscalizador, en este caso el Servicio Nacional del Consumidor, identificar que el producto es falso? Creo que tampoco lo podría hacer, porque en la actualidad la que lo puede identificar es la propia marca, ya que ella coloca los sellos que le permite corroborar que el producto salió o no de su fábrica, de qué fábrica salió y a qué lote pertenece.

Esa información debería estandarizarse, algo que nos permita trazar con un número, tal como podemos trazar en el caso de un vehículo dónde se fabricó, en qué minuto y a qué lote pertenece, con el fin de que el origen del producto pueda ser identificado por el organismo fiscalizador o regulador, en este caso el Servicio Nacional del Consumidor, o Aduanas, o el que tenga que ver con propiedad industrial o intelectual. La cuestión es que nos permita corroborar de dónde vienen los productos, en qué minuto se fabricaron y si pertenecen o no a la empresa. No debe ser algo tan burdo como poner etiquetas que fueron impresas y que ni el consumidor ni el fiscalizador pueden identificar.

Creo que esa sería una de las propuestas que podría servirnos y facilitar a los organismos fiscalizadores identificar que los productos no sean falsos, y que se traduzca en algo que sea de costo del proveedor; es decir, que el proveedor incluya esta información en la etiqueta. Desde luego, podría ser una de las alternativas en beneficio de los consumidores.

Gracias, señor Presidente.

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

Tiene la palabra el diputado Agustín Romero.

El señor **ROMERO** (don Agustín).- Señor Presidente, propongo que cada empresa de *retail*, una vez al año, deba contar con una certificación de la marca, en el sentido de que los productos que ofrecen en su tienda son de la marca original. Sería una buena manera de dar garantías a la gente de que la marca se haga responsable, vaya a la tienda, revise las prendas y certifique su producto.

El señor **MANOUCHEHRI** (Presidente).- Tiene la palabra el señor Olivares.

El señor **OLIVARES** (abogado de la Corporación Nacional de Consumidores y Usuarios).- Señor Presidente, por supuesto que cualquier medida que permita corroborar que el producto es original va a ser favorable; que haya una certificación de la marca obvio que puede ser. El punto es que también tiene que haber una posición del fiscalizador, del Estado, del Servicio Nacional del Consumidor, que pueda corroborar que los productos son originales o falsos.

Además, estamos hablando de grandes marcas, pero la cantidad de marcas que hay en el mercado son infinitas.

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

Agradecemos a la Conadecus y a todos los parlamentarios por su aporte en esta sesión.

Señor Secretario, quiero agregar solo dos cosas: primero, saber si llegaron las respuestas al oficio del Sernac.

El señor **HALABÍ** (Secretario).- Señor Presidente, dimos cuenta.

El señor **MANOUCHEHRI** (Presidente).- Muy bien.

Y, segundo, ¿habría acuerdo para oficiar al director del Servicio de Impuestos Internos para que informe sobre las empresas proveedoras de La Polar: Global Brands, RUT 96.892.930-5, y Kiki Imports, RUT 77.887.460-1, respecto de las transacciones que han realizado con La Polar e indicar si existen transacciones comerciales con otras empresas del *retail*?

**Acordado.**

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

*-Se levantó la sesión a las 09:48 horas.*

**CLAUDIO GUZMÁN AHUMADA,**

Redactor

Jefe Taquígrafos de Comisiones.