



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

**ORD. N°:** 2435

**SANTIAGO,** 28 DE ABRIL 2023

**ANT.:** Oficio N° 11, de la Comisión Especial Investigadora (CEI 15), de 18 de abril de 2023.

**MAT.:** Informa al tenor del Oficio del ANT.

**DE: ANDRÉS HERRERA TRONCOSO  
DIRECTOR NACIONAL  
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**

**A: ÁLVARO HALABI DIUANA  
ABOGADO SECRETARIO COMISIÓN ESPECIAL INVESTIGADORA 15  
CÁMARA DE DIPUTADAS Y DIPUTADOS**

---

De mi consideración:

Junto con saludarlo cordialmente, a través del Oficio materia del ANT. la Honorable Cámara de Diputadas y Diputados solicitó al Servicio Nacional del Consumidor (en adelante, "SERNAC" o "Servicio"), en virtud del requerimiento formulado por la Comisión Especial Investigadora (CEI 15), remitir copia de los oficios ORD. N° 8113 y 8228, de 22 y 25 de noviembre de 2022 respectivamente, enviados por SERNAC a la empresa La Polar.

Sobre el particular, me permito remitir a Ud., a través del presente Oficio, los siguientes antecedentes solicitados:

- Oficio Ord. N° 8113, dirigido a Empresas La Polar S.A., de 22 de noviembre de 2022, y su respectiva respuesta de fecha 6 de diciembre del mismo año, y,
- Oficio Ord. N° 8228, dirigido a Empresas La Polar S.A., de 25 de noviembre de 2022, y su respectiva respuesta de fecha 12 de diciembre del mismo año.

Considerando que los hechos que motivan esta solicitud son objeto de un litigio actual de este Servicio en contra de la señalada empresa (Rol N° 14882-2022, 30° Juzgado Civil de Santiago), y atendido el tenor de los documentos requeridos, me permito informarle a Ud. que la respuestas otorgadas por la empresa a estos Oficios tienen el carácter de reservadas, por lo que agradeceremos se guarde la debida reserva en su tratamiento.

Sin otro particular, saluda atentamente a Ud.,

Andrés Eugenio  
Herrera  
Troncoso

Firmado digitalmente  
por Andrés Eugenio  
Herrera Troncoso  
Fecha: 2023.04.28  
16:10:41 -04'00'

**ANDRÉS HERRERA TRONCOSO  
DIRECTOR NACIONAL  
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**

MLM/CDN/CGO

**Distribución:** Destinatario – Gabinete – Oficina de Partes.





## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

**ORD.:** 8113

**SANTIAGO,** 22 DE NOVIEMBRE 2022

**ANT.:** Ley N° 19.496, que establece Normas de Protección de los Derechos de los Consumidores.

**MAT.:** Solicitud de antecedentes en materia que indica

**DE: ANA KARINA GÓMEZ CALDERÓN**

SUBDIRECTORA (S)  
SUBDIRECCIÓN JURÍDICA E INTERPRETACIÓN ADMINISTRATIVA  
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

**A: MANUEL JOSÉ SEVERIN LARRAÍN**

REPRESENTANTE LEGAL  
EMPRESA LA POLAR  
AVENIDA SANTA CLARA 207, HUECHURABA  
[SRIQUELME@LAPOLAR.CL](mailto:SRIQUELME@LAPOLAR.CL)  
[CONTACTOLAPOLAR@LAPOLAR.CL](mailto:CONTACTOLAPOLAR@LAPOLAR.CL)  
[GIRARRAZABAL@LAPOLAR.CL](mailto:GIRARRAZABAL@LAPOLAR.CL)  
[MTAPIAB@LAPOLAR.CL](mailto:MTAPIAB@LAPOLAR.CL)  
[CRAMIREZ@LAPOLAR.CL](mailto:CRAMIREZ@LAPOLAR.CL)

---

De mi consideración:

Junto con saludar, en virtud del mandato legal consagrado en el artículo 58 de la Ley N° 19.496 que establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, consistente en velar y fiscalizar el cumplimiento del citado cuerpo legal y de toda otra norma que diga relación con los consumidores, la Resolución Exenta N° 782 de fecha 18 de octubre de 2021 que aprueba Circular Interpretativa sobre las atribuciones del Servicio Nacional del Consumidor para requerir información a los proveedores y el Manual de Información de conformidad con la facultad del artículo 58° inciso 5° y 6° de la Ley N° 19.496<sup>1</sup>,

---

<sup>1</sup> Circular Interpretativa sobre las atribuciones del Servicio Nacional del Consumidor para requerir información a los proveedores y Manual de Requerimiento de Información con la Facultad del Artículo 58 inciso 5 y 6 de la Ley 19.496, véase en: <https://www.sernac.cl/portal/618/w3-article-63484.html>

este Servicio Nacional ha tomado conocimiento, según medios de prensa, sobre la realización de un allanamiento de ropa deportiva, eventualmente falsificada, en distintas tiendas pertenecientes a su representada, diligencia llevada a cabo por la Sección de Investigación Policial (SIP) de Carabineros de Chile.

Conforme a lo anterior, solicito formalmente a Ud. informe y remita dentro de los próximos 10 días hábiles administrativos, la información, datos y antecedentes que a continuación se indican:

- 1.** Señale su versión de los hechos, según los antecedentes señalados.
  - 2.** Refiérase a la existencia de un protocolo de calidad y/o autenticidad para la adquisición de productos a sus proveedores. En concreto:
    - 2.1** Como se comprueba la autenticidad de los productos, tanto en vuestra representada, como en sus proveedores o importadores.
    - 2.2** En caso de verificarse incumplimiento a dichos protocolos, detalle cuales son las etapas siguientes relacionadas con las consecuencias o efectos en su representada, como también, con sus proveedores y/o importadores.
- Adjunte protocolo de calidad y/o autenticidad (independiente de la denominación que tenga) aplicable a su representada y a sus proveedores y/o importadores.
- 3.** Indique las marcas que estarían involucradas en los hechos relatados.
  - 4.** Individualice a los proveedores y/o importadores de los productos que se encontrarían afectados por los hechos relatados.
  - 5.** Indique el período que comprenden las ventas que se verían afectadas.
  - 6.** Señale la estimación de la cantidad y precio final que pagaron los consumidores por los productos que eventualmente estarían afectados por estos hechos.
  - 7.** Identifique las sucursales de distribución afectadas, tanto en las compras realizadas de forma presencial, como en las compras realizadas por vía a distancia (online y telefónica).
  - 8.** En relación a la pregunta anterior, refiérase a la forma en que su empresa identificará las ventas y los consumidores afectados, a objeto de gestionar la restitución del dinero.



- 9.** En el mismo sentido, indique la forma, a través de la cual, los consumidores deberán acreditar la relación de consumo ante su representada.
- 10.** En caso de verificarse una compra afectada, especifique cuál será la forma en que su representada gestionará la restitución del dinero a los consumidores afectados.
- 11.** Refiérase al tiempo en que su representada hará devolución del dinero a los consumidores afectados, en los términos del artículo 27 de la Ley N° 19.496, y la forma en que se materializará dicha devolución, según los medios de pago utilizados en las compras por los consumidores.
- 12.** Informe si su representada considera algún mecanismo de compensación para los consumidores potencialmente afectados. Detalle mecanismo de pago, período para su materialización y contactabilidad.
- 13.** Señale las medidas de mitigación que implementará su representada, a objeto de evitar la ocurrencia de hechos de esta naturaleza.
- 14.** Cualquier otro dato que su representada estime relevante informar.

Por último, informo que este Servicio Público hace plena y expresa reserva de (i) Citar a declarar a sus representantes legales, administradores, asesores o dependientes de su representada, bajo apercibimiento de arresto; (ii) Si se estimare procedente, ejercer cualquiera de los mecanismos de protección que la Ley N° 19.496 le franquea, sea que se trate de denuncias de interés general, demandas y/o procedimientos voluntarios para la protección del interés colectivo o difuso; (iii) Requerir judicialmente la exhibición de los referidos documentos, de conformidad a lo señalado en el inciso octavo del artículo 58 de la Ley N° 19.496; (iv) Iniciar las distintas acciones que le franquea la Ley ante un eventual incumplimiento por parte de su representada a los referidos incisos cuarto, quinto y sexto del artículo 58 de la Ley N° 19.496; y/o (v) cualquiera otra que, conforme a la Ley, estuviere facultado para ejercer, si correspondiere.

Se informa que la negativa injustificada a entregar la información requerida es susceptible de ser sancionada con multa de hasta 400 UTM, conforme a los mecanismos de protección que franquea la ley.





Del mismo modo, en atención a las dificultades operativas en este periodo, los proveedores oficiados podrán responder a este requerimiento a través del envío de la respuesta, suscrita por la persona correspondiente, al correo [oficinadepartes@sernac.cl](mailto:oficinadepartes@sernac.cl), con copia a [vbarrera@sernac.cl](mailto:vbarrera@sernac.cl) y [cnavarro@sernac.cl](mailto:cnavarro@sernac.cl), lo cual operará como oficina de partes transitoriamente.

Sin otro particular, saluda atentamente a Ud.,

cng/VBG/AGC

**Distribución:** Destinatario – Departamento de Investigación de Casos Colectivos - Gabinete - Subdirección Jurídica e Interpretación Administrativa – Subdirección de Estudios Económicos y Educación - Oficina de Partes

**ANA KARINA GÓMEZ CALDERÓN**

SUBDIRECTORA (S)

SUBDIRECCIÓN JURÍDICA E INTERPRETACIÓN ADMINISTRATIVA  
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR





Santiago, 6 de diciembre de 2022  
77/2022/SERNAC

Señora  
Ana Karina Gómez Calderón  
Subdirectora (S)  
Subdirección Jurídica e Interpretación Administrativa  
Servicio Nacional Del Consumidor  
Teatinos N° 50, piso 1°  
**Presente.**

De: Empresas La Polar S.A.

Ref.: Responde requerimiento de información Oficio N° 8113 de fecha 22 de noviembre de 2022.

De nuestra consideración:

Por medio del presente, en representación de **EMPRESAS LA POLAR S.A.** (en adelante “La Polar” o “ELP”), y dentro de plazo, vengo en dar cumplimiento al requerimiento de información solicitado por el Servicio Nacional del Consumidor (en adelante “SERNAC”) mediante el Oficio N°8113 de fecha 22 de noviembre de 2022, notificado a esta parte con la misma fecha, a fin de acompañar a este servicio los antecedentes requeridos en dicho instrumento.

Para una mejor comprensión y conocimiento de la información por parte de vuestro servicio, se utilizará idéntica numeración que aquella contenida en el Oficio de requerimiento.

#### **1. Señale su versión de los hechos, según los antecedentes señalados.**

**Empresas La Polar S.A.** es una empresa orientada a las ventas al detalle (retail), mediante el formato de tiendas por departamentos, y que, en forma complementaria, participa en el negocio financiero mediante el otorgamiento de créditos a los usuarios de su tarjeta comercial (tarjeta La Polar) y tarjeta VISA la Polar.

La Polar, a diferencia de las tres grandes empresas del retail chileno, actualmente es reconocida como una empresa en donde es posible –para la mayoría de los consumidores– obtener productos de marcas reconocidas a un precio accesible para ellos, esto gracias al modelo de negocios que empezó replicar hace aproximadamente dos años, sumamente



masificado en EE.UU, de adquisición de productos originales en el extranjero y realización de importaciones paralelas amparadas por la ley de propiedad industrial.

Así, dentro de los objetivos estratégicos de la empresa está el desarrollar y mantener una propuesta de valor a sus clientes que generen vínculo y fidelidad, basada en el desarrollo de marcas reconocidas y ofrecidas en un ámbito omnicanal, siendo uno de los compromisos de La Polar facilitar el acceso a sus clientes a productos originales, de calidad y a un bajo costo, siempre considerando una mejora continua de procesos y sistemas claves, teniendo especial atención en la gestión de personas, sustentada en el desarrollo de una cultura con foco en el cliente y en el desempeño de excelencia.

Por otro lado, **FORUS S.A.** es una empresa chilena líder de retail, que diseña, comercializa y distribuye calzado, vestuario y accesorios de marcas propias e internacionales, la cual fue fundada en 1980 y a la fecha cuenta con 525 tiendas y 29 sitios web de e-commerce en Chile, Perú, Colombia y Uruguay.

FORUS S.A. maneja las marcas Rockford, CAT, Merrell, Columbia, Hush Puppies, Billabong, 7Veinte, RVCA, Mountain Hardwear, JanSport, Burton, Pasqualini, Body & Soul y Azaleia, entre otras. Es así, que se sumó a la gran lista de marcas que opera FORUS, Under Armour, al llegar a acuerdo a finales del año 2020, para ser distribuidor exclusivo de este en Chile. De esta manera, es **que la empresa actualmente se desempeña como distribuidor exclusivo los productos de indumentaria y calzado de la marca Under Armour en todo el territorio nacional.**

En definitiva, desde el año 2021, FORUS S.A. tomó el total control del negocio de Under Armour directo en Chile, el cual incluye tanto las tiendas propias, e-commerce y también como distribuidores de la marca en comento.

Hasta hace sólo unos meses atrás ELP era considerada una tienda autorizada para la comercialización de productos Under Armour en Chile por la propia marca internacional, precisamente porque UAI sabía y conocía que nuestra representada vende exclusivamente productos auténticos, no solo de esta marca, sino que de todas aquellas que componen su portafolio de cara a sus clientes. Tanto es así que hasta el día de hoy La Polar figura en tal calidad dentro del sitio web oficial de UAI, tal y como puede observarse a continuación:

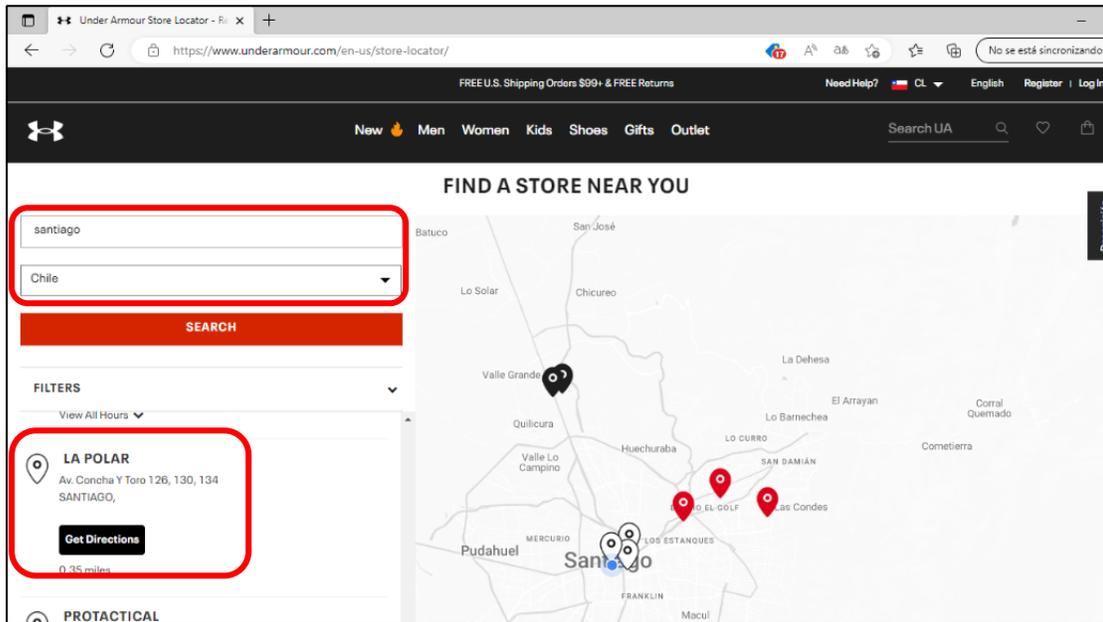


Imagen N°1: Captura de pantalla “Store Locator” sitio web oficial de Under Armour Inc.<sup>1</sup>

A pesar de lo anterior y sin mediar justificación razonable alguna, a fines del año 2021, FORUS S.A. decidió intempestivamente poner término unilateral a este vínculo, negando la comercialización de productos Under Armour a ELP.

La “justificación” esgrimida por FORUS S.A. para negar la comercialización de productos Under Armour a La Polar se basaba en que, supuestamente, “respaldados por estrategia de marca y lineamientos corporativos” habrían tomado la decisión de “no pre-vender el 2do semestre del ’22, priorizando y focalizándonos en el desarrollo del canal propio, donde esperamos agregar más punto de venta a nuestra distribución actual”.

Dicho de otro modo, su intención siempre fue restringir el acceso de la marca a costa de mi representada, en pos de potenciar el crecimiento de las tiendas propias de FORUS.

Así queda de manifiesto en el siguiente correo:

<sup>1</sup> <https://www.underarmour.com/en-us/store-locator/> Consultado con fecha 28 de noviembre de 2022.

De: Maximo Garreton [redacted]@forus.cl>  
Enviado el: martes, 21 de diciembre de 2021 11:57 a. m.  
Para: Matias Bellenger Besoain [redacted]@lapolar.cl>  
CC: Andrea Cuevas Muñoz [redacted]@lapolar.cl>  
Asunto: RV: FW22 - Informacion  
Importancia: Alta

**ADVERTENCIA: Mail Externo: NO HAGA CLICKS EN LINKS NI ABRA ARCHIVOS ADJUNTOS DESCONOCIDOS / Verifique el remitente / Ante sospechas reporte a la brevedad a [riesgooperacional@lapolar.cl](mailto:riesgooperacional@lapolar.cl)**

Estimado Cliente:

Tenemos que informarles nos siguen confirmando cancelaciones adicionales además de retrasos importantes en el flujo normal de mercadería del 1er semestre, impactando aún más el escenario y perspectivas para el año 2022. A esto, se ha sumado la incertidumbre general del año '22, particularmente la demanda, presión de costos, inflación, etc. Es un escenario como el que no hemos visto en años y evidentemente nos obliga a tomar decisiones para minimizar riesgos, a costa de impactar nuestra venta y participación de mercado.

Respaldados además por estrategia de marca y lineamientos corporativos, hemos tomado la decisión de **no pre-vender el 2do semestre del '22**, priorizando y focalizándonos en el desarrollo del canal propio, donde esperamos agregar más punto de venta a nuestra distribución actual. Entendemos el impacto que genera esta realidad tanto para ustedes como para nosotros. Solo nos queda agradecer su entendimiento.

En la medida que tengamos la oportunidad de hacernos de inventario para vender, seremos los primeros en contactarlos. Cualquier cambio en status presente y/o futuro, les avisaremos oportunamente.

Sin otro particular les saluda atentamente,

Maximo Ignacio Garreton  
KAM - UA / Forus

**Imagen N°2:** Correo remitido desde FORUS a ELP informando negativa de venta a contar del año 2022

Esta situación obligó a La Polar a buscar la marca a través de distribuidores extranjeros, cuestión que claramente a FORUS S.A. no le convenía, ya que se vería enfrentada a una competencia que le impediría mantener -o al menos minimizaría- el arbitraje que venía ejerciendo respecto de los precios de la marca Under Armour en el país.

En respuesta al mecanismo de distribución selectiva pretendido por FORUS S.A., y concretamente, a la posibilidad de que La Polar pudiese vender productos Under Armour a nivel minorista, nuestra representada recurrió a un mecanismo expresamente previsto en nuestra ley de propiedad industrial a fin de conseguir dicho propósito: **las importaciones paralelas**.

El sistema de importaciones paralelas se encuentra expresamente recogido en el **artículo 19**

bis E de la ley de Propiedad Industrial Chilena<sup>2</sup>, que dispone lo siguiente: “*El derecho que confiere el registro de la marca no faculta a su titular para prohibir a terceros el uso de la misma respecto de los productos legítimamente comercializados en cualquier país con esa marca por dicho titular o con su consentimiento expreso*”. Su adopción a nivel interno precisamente se justifica porque se ha reconocido como un instrumento que permite, por un lado, fomentar la competencia, y al mismo limitar el ejercicio abusivo de derechos de propiedad intelectual en perjuicio de los consumidores. Ello, sobre la base de lo que se denomina el “agotamiento del derecho” de propiedad industrial, al que nos referiremos más adelante.

Es justamente aquello que realizó La Polar, es decir, aquello que la ley de Propiedad Industrial permite y fomenta: **Importar paralelamente productos originales Under Armour para su posterior venta en el territorio nacional.**

Adicionalmente, La Polar tiene totalmente trazado el ciclo de adquisición, importación y posterior venta del producto. La siguiente figura permite entender el mecanismo que nuestra representada ha implementado con este propósito:



Imagen N°3: Descripción del modelo de negocios La Polar.

Este modelo de negocios consistente en la compra directa de **(i) Stock o saldos de temporadas anteriores de productos de marca, o (ii) la compra de productos que la marca haya decidido no comercializar debido a decisiones comerciales internas de diferente naturaleza.** Todos estos productos son elaborados por los propios fabricantes contratados por dichas marcas para tal fin.

Tales liquidaciones de stock o productos no comercializados por la marca que elaboran los fabricantes precisamente posibilitan la obtención de precios más competitivos que luego son traspasados directamente al consumidor final en nuestro país.

<sup>2</sup> DFL 4 del del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley N°19.039, de Propiedad Industrial.

Así, la trazabilidad de los productos comercializados en Chile por La Polar se encuentra acreditada de principio a fin, contando con la autorización correspondiente en cada una de las etapas de importación, dando cuenta, en último término, que se tratan de productos originales. Luego, **resulta evidente que el modelo de negocios desarrollado por La Polar, además de ser completamente legítimo, adopta todas las medidas requeridas para asegurar que la ropa que está importando paralelamente es efectivamente original.**

Este modelo de negocios se ha denominado en el caso de La Polar como “*Super Marcas – Super Precios*”, en tanto permite la adquisición de vestuario de las marcas más famosas, a los mejores precios, pues los productos son importados desde la misma fábrica. Ahora bien, a nivel mundial este esquema de negocios no es novedad, pues varias son las marcas que desarrollan su actividad de Retail bajo esta modalidad: “*ROSS: Dress for Less*”, “*TJ MAXX*” entre otras.

Dentro de este contexto, es que el día lunes 21 de noviembre de 2022, se efectuó la incautación de prendas de vestir y documentación relativa a la importación de aquellas en **siete sucursales y el centro de distribución** de La Polar en la Región Metropolitana, causando un gran revuelo mediático dicha actuación, sentenciando los medios de comunicación y autoridades a nuestra representada como una supuesta comercializadora de productos falsificados, **sin siquiera realizar las consultas pertinentes a La Polar con el objeto de esclarecer la veracidad de estos hechos y sin acreditar la acusación respecto a mercadería que es totalmente legítima.** En efecto, la incautación de prendas sería causa de la denuncia que presentó FORUS S.A. en contra de La Polar.

No obstante, la mercadería incautada fue debidamente comprada a distribuidores y fábricas internacionales autorizadas para la comercialización, contando con absolutamente toda la documentación necesaria para el tipo de operaciones efectuadas por nuestra representada, las cuales responden al modelo de negocios de La Polar, y que se está conteste en que se apega completamente a la ley vigente.

La incautación antes referida causó, y sigue causando, un irremediable daño en la imagen de La Polar, debido a que ya se hizo extensivo el equivocado mensaje que pretendía FORUS S.A. es decir, señalar injustamente a La Polar como una comercializadora que vendería productos que no serían originales, sembrando la duda -por el solo hecho de cuestionar la originalidad de aquellos- sobre la veracidad de aquellos, afirmación que rechazamos categóricamente.

2. **Refiérase a la existencia de protocolos de calidad y/o autenticidad para la adquisición de productos a sus proveedores. En concreto:**
  - i) **Cómo se comprueba la autenticidad de los productos, tanto en vuestra representada, como en sus proveedores o importadores.**

La Polar mantiene una completa trazabilidad del producto, lo que nos permite tener la

documentación correspondiente para los efectos de verificar la originalidad de los productos que posteriormente se comercializarán.

Si bien cada proveedor y marca tienen distintas estrategias de ventas, en el caso de Under Armour, el modelo antes referido se materializa en los siguientes pasos:

- i) Under Armour emite una orden de compra para productos específicos, acompañando la documentación respectiva, a la fábrica Masood Textiles LTD, ubicada en la ciudad de Faisalabad, Pakistán;
- ii) Under Armour da autorización a dicha fábrica para vender excedentes de productos a terceros, para lo cual genera una carta de liberación para que un proveedor distinto pueda reexportar productos marca Under Armour.
- iii) Con la trazabilidad completa del producto, La Polar negocia directamente con el proveedor de dichos productos, el que previamente fue autorizado por Under Armour para reexportarlos.
- iv) Una vez acordadas las condiciones de venta, un tercero externo realiza un control exhaustivo de las características de los productos y se envían muestras físicas a nuestra representada en Chile, indicando cualquier desperfecto que estas pudieran tener. Así, es la marca la encargada de definir las características de los productos que disponibilidad para la venta. Esta situación ocurre de manera regular en la comercialización de productos de distinta naturaleza, como lo son televisores, zapatillas de fútbol, etc., donde las marcas son las encargadas de definir las características de cada uno de los productos y el segmento en que se comercializarán.  
Lo anterior es sumamente relevante, por cuanto es la marca la responsable de dejar en disposición de venta aquellos productos que ellos encuentren pertinente, por lo que ELP es un intermediario que recibe los productos cuya calidad fue previamente controlada.
- v) Luego de aprobar las muestras enviadas, la mercadería es internada y revisada nuevamente en el Centro de Distribución de ELP y solo las que pasan dicho filtro son puestas a disposición de las diferentes tiendas para su comercialización. De esta forma, los productos de ELP son revisados a lo menos en dos oportunidades, a fin de entregar productos óptimos a nuestros clientes. En este sentido, no podemos olvidar que los productos siempre presentan una tasa de falla (por ejemplo en caso de televisores Samsung alcanza entre el 1-2%), por lo que es importante rebajar dicha tasa al máximo, no siendo factible en ningún caso llevarla al 0%.

A mayor abundamiento, vale reiterar que, de acuerdo con el artículo 19 bis E de la Ley de Propiedad Industrial de Chile, las importaciones paralelas son un mecanismo lícito de comercialización de productos originales legítimamente adquiridos en el extranjero y su venta no puede ser prohibida por quien es titular de un derecho de propiedad industrial sobre

el mismo.

- ii) En caso de verificarse incumplimiento a dichos protocolos, detalles cuales son las etapas siguientes relacionadas con las consecuencias o efectos en su representada, como también, con sus proveedores y/o importadores.**

Las acciones y medidas a adoptar en caso de detectarse algún incumplimiento al modelo antes referido o no existiese una completa trazabilidad de los productos, dependerán directamente del momento en que se advierte el incumplimiento.

Así las cosas, (i) Si el incumplimiento de los protocolos, controles, o trazabilidad del producto se produce y advierte en el origen, La Polar directamente no importa el producto. Por su parte, (ii) Si el incumplimiento recién se advierte al momento que La Polar tiene los productos, estos no son comercializados o son retirados inmediatamente de su disposición al público. Lo anterior es aplicado para todos los productos que comercializa La Polar, cualquiera sea su naturaleza.

- 3. Adjunte protocolo de calidad y/o autenticidad (independiente de la denominación que tenga) aplicable a su representada y a sus proveedores y/o importadores.**

Para tales efectos, se adjunta presentación que da cuenta del funcionamiento y origen del modelo de negocios utilizado por la Polar, la trazabilidad de los productos importados, los controles aplicados, y la documentación que respalda la originalidad de los productos.

- 4. Indique las marcas que estarían involucradas en los hechos relatados.**

Únicamente la marca involucrada en los hechos relatados es Under Armour, a través de FORUS S.A.

- 5. Individualice a los proveedores y/o importadores de los productos que se encontrarían afectados por los hechos relatados.**

El proveedor de los productos es la empresa Global Brands Group.

- 6. Indique el período que comprenden las ventas que se verían afectadas.**

A este respecto, las ventas afectadas por los hechos relatados se encuentran dentro del periodo

de septiembre de 2022 hasta el día 21 de noviembre de 2022, pues con esta fecha todos los productos objeto de la denuncia de FORUS S.A. fueron retirados de las tiendas y de la disposición del público.

Si bien a la fecha los productos no se encuentran siendo comercializados pese a ser del todo originales, La Polar ha decidido retirarlos del mercado a fin de cooperar con la investigación y dar cuenta de su actitud del todo proclive a que este asunto se resuelva lo antes posible. Así, dicho retiro de comercialización en ningún caso significar asumir responsabilidad.

**7. Señale la estimación de la cantidad y precio final que pagaron los consumidores por los productos que eventualmente estarían afectados por estos hechos.**

Al respecto, adjuntamos cuadro en relación a cantidad de unidades vendidas y precio final promedio pagado por los consumidores de los productos en cuestión:

<b>Prenda</b>	<b>Venta</b>	<b>Unidades</b>	<b>Precio Promedio</b>
Pantalon Dep	\$ 39,066	\$ 2,765	\$ 16.813
Polera Dep	\$ 8,213	\$ 1,388	\$ 7.042
Pleron Dep	\$ 38,662	\$ 2,763	\$ 16.651
Pantalon Deportivo	\$ 20,799	\$ 1,486	\$ 16.656
Polera Deportiva	\$ 291	\$ 50	\$ 6.925
<b>Total general</b>	<b>\$ 107,031</b>	<b>\$ 8,452</b>	<b>\$ 15.069</b>

**Primera columna:** Singularización del producto marca Under Armour objeto de la incautación.

**Segunda columna:** Valor percibido por Empresas La Polar por la venta de cada uno de los productos. El valor esta en Miles. Ejemplo: **Total general es \$107.031.000.-**

**Tercera columna:** Unidades vendidas de cada producto.

**Cuarta Columna:** precio promedio pagado por consumidor por cada producto.

**8. Identifique las sucursales de distribución afectadas, tanto en las compras realizadas de forma presencial, como en las compras realizadas por vía a distancia (online y telefónica).**

Según señalé, y en conformidad a que se retiraron todos los productos cuestionados de las tiendas, a fin de suspender la venta y evitar nuevos cuestionamientos sobre la originalidad de los productos, es dable señalar que se han visto afectadas **todas las tiendas de La Polar, incluyendo plataformas de contratación a distancia como es la página web de mi representada: [www.lapolar.cl](http://www.lapolar.cl).**

**9. En relación a la pregunta anterior, refiérase a la forma en que su empresa identificará las ventas y los consumidores afectados a objeto de gestionar la restitución del dinero.**

Conforme se ha expuesto en la totalidad de esta presentación a este servicio, es que somos categóricos en declarar que los productos comercializados son del todo originales, y que La Polar cuenta con la trazabilidad debida y la documentación correspondiente para verificar dicha autenticidad. En ese sentido, a la fecha no se contempla por la empresa la restitución de dinero a los consumidores.

Sin perjuicio de ello, La Polar es una empresa que cumple e incluso incentiva la protección de los derechos de los consumidores. Así, mi representada no solo respeta y otorga aquellos derechos contemplados en las normas y principios de la Ley N° 19.496, sino además, La Polar posee una Política de Satisfacción, en cuya virtud se permite incluso el cambio de productos, sin aducir fallas o deficiencias, dentro de un plazo de 90 días.

**10. En el mismo sentido, indique la forma, a través de la cual, los consumidores deberán acreditar la relación de consumo ante su representada.**

Conforme se ha expuesto en la totalidad de esta presentación a este servicio, es que somos categóricos en declarar que los productos comercializados son del todo originales, y que La Polar cuenta con la trazabilidad debida y la documentación correspondiente para verificar dicha autenticidad.

Ahora bien, la forma de acreditar la relación de consumo con mi representada es mediante la boleta, de manera similar a como se realiza en la totalidad del comercio.

**11. En caso de verificarse una compra afectada, especifique cuál será la forma en que su representada gestionará la restitución del dinero a los consumidores afectados.**

Conforme se ha expuesto en la totalidad de esta presentación a este servicio, es que somos categóricos en declarar que los productos comercializados son del todo originales, y que La Polar cuenta con la trazabilidad debida y la documentación correspondiente para verificar dicha autenticidad. En ese sentido, a la fecha no se contempla por la empresa la restitución de dinero a los consumidores.

Sin perjuicio de ello, La Polar es una empresa que cumple e incluso incentiva la protección de los derechos de los consumidores. Así, mi representada no solo respeta y otorga aquellos derechos contemplados en las normas y principios de la Ley N° 19.496, sino además, La Polar posee una Política de Satisfacción, en cuya virtud se permite incluso el cambio de productos, sin aducir fallas o deficiencias, dentro de un plazo de 90 días.

**12. Refiérase al tiempo en que su representada hará devolución del dinero a los consumidores afectados, en los términos del artículo 27 de la ley N° 19.496, y la forma en que se materializará dicha devolución, según los medios de pago utilizados en las compras por los consumidores.**

Conforme se ha expuesto en la totalidad de esta presentación a este servicio, es que somos categóricos en declarar que los productos comercializados son del todo originales, y que La Polar cuenta con la trazabilidad debida y la documentación correspondiente para verificar dicha autenticidad. En ese sentido, a la fecha no se contempla por la empresa la restitución de dinero a los consumidores.

Sin perjuicio de ello, La Polar es una empresa que cumple e incluso incentiva la protección de los derechos de los consumidores. Así, mi representada no solo respeta y otorga aquellos derechos contemplados en las normas y principios de la Ley N° 19.496, sino además, La Polar posee una Política de Satisfacción, en cuya virtud se permite incluso el cambio de productos, sin aducir fallas o deficiencias, dentro de un plazo de 90 días.

**13. Informe si su representada considera algún mecanismo de compensación para los consumidores potencialmente afectados. Detalle mecanismo de pago, período para su materialización y contactabilidad.**

Conforme se ha expuesto en la totalidad de esta presentación a este servicio, es que somos categóricos en declarar que los productos comercializados son del todo originales, y que La Polar cuenta con la trazabilidad debida y la documentación correspondiente para verificar dicha autenticidad. En ese sentido, a la fecha no se contempla por la empresa la restitución de dinero a los consumidores.

Sin perjuicio de ello, La Polar es una empresa que cumple e incluso incentiva la protección de los derechos de los consumidores. Así, mi representada no solo respeta y otorga aquellos derechos contemplados en las normas y principios de la Ley N° 19.496, sino además, La Polar posee una Política de Satisfacción, en cuya virtud se permite incluso el cambio de productos, sin aducir fallas o deficiencias, dentro de un plazo de 90 días.

**14. Señale las medidas de mitigación que implementará su representada, a objeto de evitar la ocurrencia de hechos de esta naturaleza.**

Conforme se ha expuesto en la totalidad de esta presentación a este servicio, es que somos categóricos en declarar que los productos comercializados son del todo originales, y que La Polar cuenta con la trazabilidad debida y la documentación correspondiente para verificar dicha autenticidad.

Sin perjuicio de ello, La Polar es una empresa que cumple e incluso incentiva la protección de los derechos de los consumidores. Así, mi representada no solo respeta y otorga aquellos



derechos contemplados en las normas y principios de la Ley N° 19.496, sino además, La Polar posee una Política de Satisfacción, en cuya virtud se permite incluso el cambio de productos, sin aducir fallas o deficiencias, dentro de un plazo de 90 días.

Sin otro particular, saluda atentamente a usted,

Firmado digitalmente por Manuel José Severin Larrain  
Nombre de reconocimiento (DN):  
c=CL, o=CertiNet S.A., ou=MPKI  
CA ADSS Certinet, ou=Firma  
Electrónica, ou=Certinet,  
email=mseverin@lapolar.cl,  
cn=Manuel José Severin Larrain  
Fecha: 2022.12.06 19:34:47 -03'00'  
Versión de Adobe Acrobat  
Reader: 2022.003.20282

---

**Manuel Severin Larrain**  
**Gerente General**  
**Empresas La Polar S.A.**



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

**ORD.:** 8113

**SANTIAGO,** 22 DE NOVIEMBRE 2022

**ANT.:** Ley N° 19.496, que establece Normas de Protección de los Derechos de los Consumidores.

**MAT.:** Solicitud de antecedentes en materia que indica

**DE: ANA KARINA GÓMEZ CALDERÓN**

SUBDIRECTORA (S)  
SUBDIRECCIÓN JURÍDICA E INTERPRETACIÓN ADMINISTRATIVA  
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

**A: MANUEL JOSÉ SEVERIN LARRAÍN**

REPRESENTANTE LEGAL  
EMPRESA LA POLAR  
AVENIDA SANTA CLARA 207, HUECHURABA  
[SRIQUELME@LAPOLAR.CL](mailto:SRIQUELME@LAPOLAR.CL)  
[CONTACTOLAPOLAR@LAPOLAR.CL](mailto:CONTACTOLAPOLAR@LAPOLAR.CL)  
[GIRARRAZABAL@LAPOLAR.CL](mailto:GIRARRAZABAL@LAPOLAR.CL)  
[MTAPIAB@LAPOLAR.CL](mailto:MTAPIAB@LAPOLAR.CL)  
[CRAMIREZ@LAPOLAR.CL](mailto:CRAMIREZ@LAPOLAR.CL)

---

De mi consideración:

Junto con saludar, en virtud del mandato legal consagrado en el artículo 58 de la Ley N° 19.496 que establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, consistente en velar y fiscalizar el cumplimiento del citado cuerpo legal y de toda otra norma que diga relación con los consumidores, la Resolución Exenta N° 782 de fecha 18 de octubre de 2021 que aprueba Circular Interpretativa sobre las atribuciones del Servicio Nacional del Consumidor para requerir información a los proveedores y el Manual de Información de conformidad con la facultad del artículo 58° inciso 5° y 6° de la Ley N° 19.496<sup>1</sup>,

---

<sup>1</sup> Circular Interpretativa sobre las atribuciones del Servicio Nacional del Consumidor para requerir información a los proveedores y Manual de Requerimiento de Información con la Facultad del Artículo 58 inciso 5 y 6 de la Ley 19.496, véase en: <https://www.sernac.cl/portal/618/w3-article-63484.html>



este Servicio Nacional ha tomado conocimiento, según medios de prensa, sobre la realización de un allanamiento de ropa deportiva, eventualmente falsificada, en distintas tiendas pertenecientes a su representada, diligencia llevada a cabo por la Sección de Investigación Policial (SIP) de Carabineros de Chile.

Conforme a lo anterior, solicito formalmente a Ud. informe y remita dentro de los próximos 10 días hábiles administrativos, la información, datos y antecedentes que a continuación se indican:

- 1.** Señale su versión de los hechos, según los antecedentes señalados.
  - 2.** Refiérase a la existencia de un protocolo de calidad y/o autenticidad para la adquisición de productos a sus proveedores. En concreto:
    - 2.1** Como se comprueba la autenticidad de los productos, tanto en vuestra representada, como en sus proveedores o importadores.
    - 2.2** En caso de verificarse incumplimiento a dichos protocolos, detalle cuales son las etapas siguientes relacionadas con las consecuencias o efectos en su representada, como también, con sus proveedores y/o importadores.
- Adjunte protocolo de calidad y/o autenticidad (independiente de la denominación que tenga) aplicable a su representada y a sus proveedores y/o importadores.
- 3.** Indique las marcas que estarían involucradas en los hechos relatados.
  - 4.** Individualice a los proveedores y/o importadores de los productos que se encontrarían afectados por los hechos relatados.
  - 5.** Indique el período que comprenden las ventas que se verían afectadas.
  - 6.** Señale la estimación de la cantidad y precio final que pagaron los consumidores por los productos que eventualmente estarían afectados por estos hechos.
  - 7.** Identifique las sucursales de distribución afectadas, tanto en las compras realizadas de forma presencial, como en las compras realizadas por vía a distancia (online y telefónica).
  - 8.** En relación a la pregunta anterior, refiérase a la forma en que su empresa identificará las ventas y los consumidores afectados, a objeto de gestionar la restitución del dinero.

- 9.** En el mismo sentido, indique la forma, a través de la cual, los consumidores deberán acreditar la relación de consumo ante su representada.
- 10.** En caso de verificarse una compra afectada, especifique cuál será la forma en que su representada gestionará la restitución del dinero a los consumidores afectados.
- 11.** Refiérase al tiempo en que su representada hará devolución del dinero a los consumidores afectados, en los términos del artículo 27 de la Ley N° 19.496, y la forma en que se materializará dicha devolución, según los medios de pago utilizados en las compras por los consumidores.
- 12.** Informe si su representada considera algún mecanismo de compensación para los consumidores potencialmente afectados. Detalle mecanismo de pago, período para su materialización y contactabilidad.
- 13.** Señale las medidas de mitigación que implementará su representada, a objeto de evitar la ocurrencia de hechos de esta naturaleza.
- 14.** Cualquier otro dato que su representada estime relevante informar.

Por último, informo que este Servicio Público hace plena y expresa reserva de (i) Citar a declarar a sus representantes legales, administradores, asesores o dependientes de su representada, bajo apercibimiento de arresto; (ii) Si se estimare procedente, ejercer cualquiera de los mecanismos de protección que la Ley N° 19.496 le franquea, sea que se trate de denuncias de interés general, demandas y/o procedimientos voluntarios para la protección del interés colectivo o difuso; (iii) Requerir judicialmente la exhibición de los referidos documentos, de conformidad a lo señalado en el inciso octavo del artículo 58 de la Ley N° 19.496; (iv) Iniciar las distintas acciones que le franquea la Ley ante un eventual incumplimiento por parte de su representada a los referidos incisos cuarto, quinto y sexto del artículo 58 de la Ley N° 19.496; y/o (v) cualquiera otra que, conforme a la Ley, estuviere facultado para ejercer, si correspondiere.

Se informa que la negativa injustificada a entregar la información requerida es susceptible de ser sancionada con multa de hasta 400 UTM, conforme a los mecanismos de protección que franquea la ley.





## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

Del mismo modo, en atención a las dificultades operativas en este periodo, los proveedores oficiados podrán responder a este requerimiento a través del envío de la respuesta, suscrita por la persona correspondiente, al correo [oficinadepartes@sernac.cl](mailto:oficinadepartes@sernac.cl), con copia a [vbarrera@sernac.cl](mailto:vbarrera@sernac.cl) y [cnavarro@sernac.cl](mailto:cnavarro@sernac.cl), lo cual operará como oficina de partes transitoriamente.

Sin otro particular, saluda atentamente a Ud.,

cng/VBG/AGC

**Distribución:** Destinatario – Departamento de Investigación de Casos Colectivos - Gabinete - Subdirección Jurídica e Interpretación Administrativa – Subdirección de Estudios Económicos y Educación - Oficina de Partes

**ANA KARINA GÓMEZ CALDERÓN**

SUBDIRECTORA (S)

SUBDIRECCIÓN JURÍDICA E INTERPRETACIÓN ADMINISTRATIVA  
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR





Santiago, 6 de diciembre de 2022  
77/2022/SERNAC

Señora  
Ana Karina Gómez Calderón  
Subdirectora (S)  
Subdirección Jurídica e Interpretación Administrativa  
Servicio Nacional Del Consumidor  
Teatinos N° 50, piso 1°  
**Presente.**

De: Empresas La Polar S.A.

Ref.: Responde requerimiento de información Oficio N° 8113 de fecha 22 de noviembre de 2022.

De nuestra consideración:

Por medio del presente, en representación de **EMPRESAS LA POLAR S.A.** (en adelante “La Polar” o “ELP”), y dentro de plazo, vengo en dar cumplimiento al requerimiento de información solicitado por el Servicio Nacional del Consumidor (en adelante “SERNAC”) mediante el Oficio N°8113 de fecha 22 de noviembre de 2022, notificado a esta parte con la misma fecha, a fin de acompañar a este servicio los antecedentes requeridos en dicho instrumento.

Para una mejor comprensión y conocimiento de la información por parte de vuestro servicio, se utilizará idéntica numeración que aquella contenida en el Oficio de requerimiento.

### **1. Señale su versión de los hechos, según los antecedentes señalados.**

**Empresas La Polar S.A.** es una empresa orientada a las ventas al detalle (retail), mediante el formato de tiendas por departamentos, y que, en forma complementaria, participa en el negocio financiero mediante el otorgamiento de créditos a los usuarios de su tarjeta comercial (tarjeta La Polar) y tarjeta VISA la Polar.

La Polar, a diferencia de las tres grandes empresas del retail chileno, actualmente es reconocida como una empresa en donde es posible –para la mayoría de los consumidores– obtener productos de marcas reconocidas a un precio accesible para ellos, esto gracias al modelo de negocios que empezó replicar hace aproximadamente dos años, sumamente



masificado en EE.UU, de adquisición de productos originales en el extranjero y realización de importaciones paralelas amparadas por la ley de propiedad industrial.

Así, dentro de los objetivos estratégicos de la empresa está el desarrollar y mantener una propuesta de valor a sus clientes que generen vínculo y fidelidad, basada en el desarrollo de marcas reconocidas y ofrecidas en un ámbito omnicanal, siendo uno de los compromisos de La Polar facilitar el acceso a sus clientes a productos originales, de calidad y a un bajo costo, siempre considerando una mejora continua de procesos y sistemas claves, teniendo especial atención en la gestión de personas, sustentada en el desarrollo de una cultura con foco en el cliente y en el desempeño de excelencia.

Por otro lado, **FORUS S.A.** es una empresa chilena líder de retail, que diseña, comercializa y distribuye calzado, vestuario y accesorios de marcas propias e internacionales, la cual fue fundada en 1980 y a la fecha cuenta con 525 tiendas y 29 sitios web de e-commerce en Chile, Perú, Colombia y Uruguay.

FORUS S.A. maneja las marcas Rockford, CAT, Merrell, Columbia, Hush Puppies, Billabong, 7Veinte, RVCA, Mountain Hardwear, JanSport, Burton, Pasqualini, Body & Soul y Azaleia, entre otras. Es así, que se sumó a la gran lista de marcas que opera FORUS, Under Armour, al llegar a acuerdo a finales del año 2020, para ser distribuidor exclusivo de este en Chile. De esta manera, es **que la empresa actualmente se desempeña como distribuidor exclusivo los productos de indumentaria y calzado de la marca Under Armour en todo el territorio nacional.**

En definitiva, desde el año 2021, FORUS S.A. tomó el total control del negocio de Under Armour directo en Chile, el cual incluye tanto las tiendas propias, e-commerce y también como distribuidores de la marca en comento.

Hasta hace sólo unos meses atrás ELP era considerada una tienda autorizada para la comercialización de productos Under Armour en Chile por la propia marca internacional, precisamente porque UAI sabía y conocía que nuestra representada vende exclusivamente productos auténticos, no solo de esta marca, sino que de todas aquellas que componen su portafolio de cara a sus clientes. Tanto es así que hasta el día de hoy La Polar figura en tal calidad dentro del sitio web oficial de UAI, tal y como puede observarse a continuación:

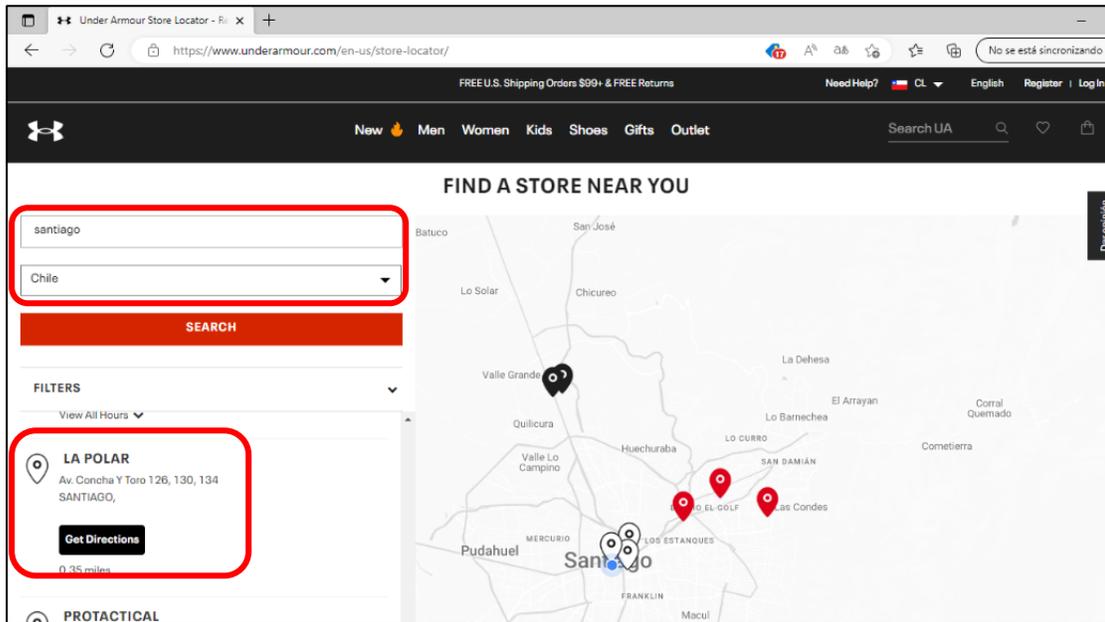


Imagen N°1: Captura de pantalla “Store Locator” sitio web oficial de Under Armour Inc.<sup>1</sup>

A pesar de lo anterior y sin mediar justificación razonable alguna, a fines del año 2021, FORUS S.A. decidió intempestivamente poner término unilateral a este vínculo, negando la comercialización de productos Under Armour a ELP.

La “justificación” esgrimida por FORUS S.A. para negar la comercialización de productos Under Armour a La Polar se basaba en que, supuestamente, “respaldados por estrategia de marca y lineamientos corporativos” habrían tomado la decisión de “no pre-vender el 2do semestre del ’22, priorizando y focalizándonos en el desarrollo del canal propio, donde esperamos agregar más punto de venta a nuestra distribución actual”.

Dicho de otro modo, su intención siempre fue restringir el acceso de la marca a costa de mi representada, en pos de potenciar el crecimiento de las tiendas propias de FORUS.

Así queda de manifiesto en el siguiente correo:

<sup>1</sup> <https://www.underarmour.com/en-us/store-locator/> Consultado con fecha 28 de noviembre de 2022.

De: Maximo Garreton [redacted]@forus.cl>  
Enviado el: martes, 21 de diciembre de 2021 11:57 a. m.  
Para: Matias Bellenger Besoain [redacted]@lapolar.cl>  
CC: Andrea Cuevas Muñoz [redacted]@lapolar.cl>  
Asunto: RV: FW22 - Informacion  
Importancia: Alta

**ADVERTENCIA: Mail Externo: NO HAGA CLICKS EN LINKS NI ABRA ARCHIVOS ADJUNTOS DESCONOCIDOS / Verifique el remitente / Ante sospechas reporte a la brevedad a [riesgooperacional@lapolar.cl](mailto:riesgooperacional@lapolar.cl)**

Estimado Cliente:

Tenemos que informarles nos siguen confirmando cancelaciones adicionales además de retrasos importantes en el flujo normal de mercadería del 1er semestre, impactando aún más el escenario y perspectivas para el año 2022. A esto, se ha sumado la incertidumbre general del año '22, particularmente la demanda, presión de costos, inflación, etc. Es un escenario como el que no hemos visto en años y evidentemente nos obliga a tomar decisiones para minimizar riesgos, a costa de impactar nuestra venta y participación de mercado.

Respaldados además por estrategia de marca y lineamientos corporativos, hemos tomado la decisión de **no pre-vender el 2do semestre del '22**, priorizando y focalizándonos en el desarrollo del canal propio, donde esperamos agregar más punto de venta a nuestra distribución actual. Entendemos el impacto que genera esta realidad tanto para ustedes como para nosotros. Solo nos queda agradecer su entendimiento.

En la medida que tengamos la oportunidad de hacernos de inventario para vender, seremos los primeros en contactarlos. Cualquier cambio en status presente y/o futuro, les avisaremos oportunamente.

Sin otro particular les saluda atentamente,

Maximo Ignacio Garreton  
KAM - UA / Forus

**Imagen N°2:** Correo remitido desde FORUS a ELP informando negativa de venta a contar del año 2022

Esta situación obligó a La Polar a buscar la marca a través de distribuidores extranjeros, cuestión que claramente a FORUS S.A. no le convenía, ya que se vería enfrentada a una competencia que le impediría mantener -o al menos minimizaría- el arbitraje que venía ejerciendo respecto de los precios de la marca Under Armour en el país.

En respuesta al mecanismo de distribución selectiva pretendido por FORUS S.A., y concretamente, a la posibilidad de que La Polar pudiese vender productos Under Armour a nivel minorista, nuestra representada recurrió a un mecanismo expresamente previsto en nuestra ley de propiedad industrial a fin de conseguir dicho propósito: **las importaciones paralelas**.

El sistema de importaciones paralelas se encuentra expresamente recogido en el **artículo 19**

bis E de la ley de Propiedad Industrial Chilena<sup>2</sup>, que dispone lo siguiente: “*El derecho que confiere el registro de la marca no faculta a su titular para prohibir a terceros el uso de la misma respecto de los productos legítimamente comercializados en cualquier país con esa marca por dicho titular o con su consentimiento expreso*”. Su adopción a nivel interno precisamente se justifica porque se ha reconocido como un instrumento que permite, por un lado, fomentar la competencia, y al mismo limitar el ejercicio abusivo de derechos de propiedad intelectual en perjuicio de los consumidores. Ello, sobre la base de lo que se denomina el “agotamiento del derecho” de propiedad industrial, al que nos referiremos más adelante.

Es justamente aquello que realizó La Polar, es decir, aquello que la ley de Propiedad Industrial permite y fomenta: **Importar paralelamente productos originales Under Armour para su posterior venta en el territorio nacional.**

Adicionalmente, La Polar tiene totalmente trazado el ciclo de adquisición, importación y posterior venta del producto. La siguiente figura permite entender el mecanismo que nuestra representada ha implementado con este propósito:



Imagen N°3: Descripción del modelo de negocios La Polar.

Este modelo de negocios consistente en la compra directa de **(i) Stock o saldos de temporadas anteriores de productos de marca, o (ii) la compra de productos que la marca haya decidido no comercializar debido a decisiones comerciales internas de diferente naturaleza.** Todos estos productos son elaborados por los propios fabricantes contratados por dichas marcas para tal fin.

Tales liquidaciones de stock o productos no comercializados por la marca que elaboran los fabricantes precisamente posibilitan la obtención de precios más competitivos que luego son traspasados directamente al consumidor final en nuestro país.

<sup>2</sup> DFL 4 del del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley N°19.039, de Propiedad Industrial.

Así, la trazabilidad de los productos comercializados en Chile por La Polar se encuentra acreditada de principio a fin, contando con la autorización correspondiente en cada una de las etapas de importación, dando cuenta, en último término, que se tratan de productos originales. Luego, **resulta evidente que el modelo de negocios desarrollado por La Polar, además de ser completamente legítimo, adopta todas las medidas requeridas para asegurar que la ropa que está importando paralelamente es efectivamente original.**

Este modelo de negocios se ha denominado en el caso de La Polar como “*Super Marcas – Super Precios*”, en tanto permite la adquisición de vestuario de las marcas más famosas, a los mejores precios, pues los productos son importados desde la misma fábrica. Ahora bien, a nivel mundial este esquema de negocios no es novedad, pues varias son las marcas que desarrollan su actividad de Retail bajo esta modalidad: “*ROSS: Dress for Less*”, “*TJ MAXX*” entre otras.

Dentro de este contexto, es que el día lunes 21 de noviembre de 2022, se efectuó la incautación de prendas de vestir y documentación relativa a la importación de aquellas en **siete sucursales y el centro de distribución** de La Polar en la Región Metropolitana, causando un gran revuelo mediático dicha actuación, sentenciando los medios de comunicación y autoridades a nuestra representada como una supuesta comercializadora de productos falsificados, **sin siquiera realizar las consultas pertinentes a La Polar con el objeto de esclarecer la veracidad de estos hechos y sin acreditar la acusación respecto a mercadería que es totalmente legítima.** En efecto, la incautación de prendas sería causa de la denuncia que presentó FORUS S.A. en contra de La Polar.

No obstante, la mercadería incautada fue debidamente comprada a distribuidores y fábricas internacionales autorizadas para la comercialización, contando con absolutamente toda la documentación necesaria para el tipo de operaciones efectuadas por nuestra representada, las cuales responden al modelo de negocios de La Polar, y que se está conteste en que se apega completamente a la ley vigente.

La incautación antes referida causó, y sigue causando, un irremediable daño en la imagen de La Polar, debido a que ya se hizo extensivo el equivocado mensaje que pretendía FORUS S.A. es decir, señalar injustamente a La Polar como una comercializadora que vendería productos que no serían originales, sembrando la duda -por el solo hecho de cuestionar la originalidad de aquellos- sobre la veracidad de aquellos, afirmación que rechazamos categóricamente.

**2. Refiérase a la existencia de protocolos de calidad y/o autenticidad para la adquisición de productos a sus proveedores. En concreto:**

- i) Cómo se comprueba la autenticidad de los productos, tanto en vuestra representada, como en sus proveedores o importadores.**

La Polar mantiene una completa trazabilidad del producto, lo que nos permite tener la

documentación correspondiente para los efectos de verificar la originalidad de los productos que posteriormente se comercializarán.

Si bien cada proveedor y marca tienen distintas estrategias de ventas, en el caso de Under Armour, el modelo antes referido se materializa en los siguientes pasos:

- i) Under Armour emite una orden de compra para productos específicos, acompañando la documentación respectiva, a la fábrica Masood Textiles LTD, ubicada en la ciudad de Faisalabad, Pakistán;
- ii) Under Armour da autorización a dicha fábrica para vender excedentes de productos a terceros, para lo cual genera una carta de liberación para que un proveedor distinto pueda reexportar productos marca Under Armour.
- iii) Con la trazabilidad completa del producto, La Polar negocia directamente con el proveedor de dichos productos, el que previamente fue autorizado por Under Armour para reexportarlos.
- iv) Una vez acordadas las condiciones de venta, un tercero externo realiza un control exhaustivo de las características de los productos y se envían muestras físicas a nuestra representada en Chile, indicando cualquier desperfecto que estas pudieran tener. Así, es la marca la encargada de definir las características de los productos que disponibilidad para la venta. Esta situación ocurre de manera regular en la comercialización de productos de distinta naturaleza, como lo son televisores, zapatillas de fútbol, etc., donde las marcas son las encargadas de definir las características de cada uno de los productos y el segmento en que se comercializarán.  
Lo anterior es sumamente relevante, por cuanto es la marca la responsable de dejar en disposición de venta aquellos productos que ellos encuentren pertinente, por lo que ELP es un intermediario que recibe los productos cuya calidad fue previamente controlada.
- v) Luego de aprobar las muestras enviadas, la mercadería es internada y revisada nuevamente en el Centro de Distribución de ELP y solo las que pasan dicho filtro son puestas a disposición de las diferentes tiendas para su comercialización. De esta forma, los productos de ELP son revisados a lo menos en dos oportunidades, a fin de entregar productos óptimos a nuestros clientes. En este sentido, no podemos olvidar que los productos siempre presentan una tasa de falla (por ejemplo en caso de televisores Samsung alcanza entre el 1-2%), por lo que es importante rebajar dicha tasa al máximo, no siendo factible en ningún caso llevarla al 0%.

A mayor abundamiento, vale reiterar que, de acuerdo con el artículo 19 bis E de la Ley de Propiedad Industrial de Chile, las importaciones paralelas son un mecanismo lícito de comercialización de productos originales legítimamente adquiridos en el extranjero y su venta no puede ser prohibida por quien es titular de un derecho de propiedad industrial sobre

el mismo.

- ii) En caso de verificarse incumplimiento a dichos protocolos, detalles cuales son las etapas siguientes relacionadas con las consecuencias o efectos en su representada, como también, con sus proveedores y/o importadores.**

Las acciones y medidas a adoptar en caso de detectarse algún incumplimiento al modelo antes referido o no existiese una completa trazabilidad de los productos, dependerán directamente del momento en que se advierte el incumplimiento.

Así las cosas, (i) Si el incumplimiento de los protocolos, controles, o trazabilidad del producto se produce y advierte en el origen, La Polar directamente no importa el producto. Por su parte, (ii) Si el incumplimiento recién se advierte al momento que La Polar tiene los productos, estos no son comercializados o son retirados inmediatamente de su disposición al público. Lo anterior es aplicado para todos los productos que comercializa La Polar, cualquiera sea su naturaleza.

- 3. Adjunte protocolo de calidad y/o autenticidad (independiente de la denominación que tenga) aplicable a su representada y a sus proveedores y/o importadores.**

Para tales efectos, se adjunta presentación que da cuenta del funcionamiento y origen del modelo de negocios utilizado por la Polar, la trazabilidad de los productos importados, los controles aplicados, y la documentación que respalda la originalidad de los productos.

- 4. Indique las marcas que estarían involucradas en los hechos relatados.**

Únicamente la marca involucrada en los hechos relatados es Under Armour, a través de FORUS S.A.

- 5. Individualice a los proveedores y/o importadores de los productos que se encontrarían afectados por los hechos relatados.**

El proveedor de los productos es la empresa Global Brands Group.

- 6. Indique el período que comprenden las ventas que se verían afectadas.**

A este respecto, las ventas afectadas por los hechos relatados se encuentran dentro del periodo

de septiembre de 2022 hasta el día 21 de noviembre de 2022, pues con esta fecha todos los productos objeto de la denuncia de FORUS S.A. fueron retirados de las tiendas y de la disposición del público.

Si bien a la fecha los productos no se encuentran siendo comercializados pese a ser del todo originales, La Polar ha decidido retirarlos del mercado a fin de cooperar con la investigación y dar cuenta de su actitud del todo proclive a que este asunto se resuelva lo antes posible. Así, dicho retiro de comercialización en ningún caso significar asumir responsabilidad.

**7. Señale la estimación de la cantidad y precio final que pagaron los consumidores por los productos que eventualmente estarían afectados por estos hechos.**

Al respecto, adjuntamos cuadro en relación a cantidad de unidades vendidas y precio final promedio pagado por los consumidores de los productos en cuestión:

<b>Prenda</b>	<b>Venta</b>	<b>Unidades</b>	<b>Precio Promedio</b>
Pantalon Dep	\$ 39,066	\$ 2,765	\$ 16.813
Polera Dep	\$ 8,213	\$ 1,388	\$ 7.042
Poleron Dep	\$ 38,662	\$ 2,763	\$ 16.651
Pantalon Deportivo	\$ 20,799	\$ 1,486	\$ 16.656
Polera Deportiva	\$ 291	\$ 50	\$ 6.925
<b>Total general</b>	<b>\$ 107,031</b>	<b>\$ 8,452</b>	<b>\$ 15.069</b>

**Primera columna:** Singularización del producto marca Under Armour objeto de la incautación.

**Segunda columna:** Valor percibido por Empresas La Polar por la venta de cada uno de los productos. El valor esta en Miles. Ejemplo: **Total general es \$107.031.000.-**

**Tercera columna:** Unidades vendidas de cada producto.

**Cuarta Columna:** precio promedio pagado por consumidor por cada producto.

**8. Identifique las sucursales de distribución afectadas, tanto en las compras realizadas de forma presencial, como en las compras realizadas por vía a distancia (online y telefónica).**

Según señalé, y en conformidad a que se retiraron todos los productos cuestionados de las tiendas, a fin de suspender la venta y evitar nuevos cuestionamientos sobre la originalidad de los productos, es dable señalar que se han visto afectadas **todas las tiendas de La Polar, incluyendo plataformas de contratación a distancia como es la página web de mi representada: [www.lapolar.cl](http://www.lapolar.cl).**

**9. En relación a la pregunta anterior, refiérase a la forma en que su empresa identificará las ventas y los consumidores afectados a objeto de gestionar la restitución del dinero.**

Conforme se ha expuesto en la totalidad de esta presentación a este servicio, es que somos categóricos en declarar que los productos comercializados son del todo originales, y que La Polar cuenta con la trazabilidad debida y la documentación correspondiente para verificar dicha autenticidad. En ese sentido, a la fecha no se contempla por la empresa la restitución de dinero a los consumidores.

Sin perjuicio de ello, La Polar es una empresa que cumple e incluso incentiva la protección de los derechos de los consumidores. Así, mi representada no solo respeta y otorga aquellos derechos contemplados en las normas y principios de la Ley N° 19.496, sino además, La Polar posee una Política de Satisfacción, en cuya virtud se permite incluso el cambio de productos, sin aducir fallas o deficiencias, dentro de un plazo de 90 días.

**10. En el mismo sentido, indique la forma, a través de la cual, los consumidores deberán acreditar la relación de consumo ante su representada.**

Conforme se ha expuesto en la totalidad de esta presentación a este servicio, es que somos categóricos en declarar que los productos comercializados son del todo originales, y que La Polar cuenta con la trazabilidad debida y la documentación correspondiente para verificar dicha autenticidad.

Ahora bien, la forma de acreditar la relación de consumo con mi representada es mediante la boleta, de manera similar a como se realiza en la totalidad del comercio.

**11. En caso de verificarse una compra afectada, especifique cuál será la forma en que su representada gestionará la restitución del dinero a los consumidores afectados.**

Conforme se ha expuesto en la totalidad de esta presentación a este servicio, es que somos categóricos en declarar que los productos comercializados son del todo originales, y que La Polar cuenta con la trazabilidad debida y la documentación correspondiente para verificar dicha autenticidad. En ese sentido, a la fecha no se contempla por la empresa la restitución de dinero a los consumidores.

Sin perjuicio de ello, La Polar es una empresa que cumple e incluso incentiva la protección de los derechos de los consumidores. Así, mi representada no solo respeta y otorga aquellos derechos contemplados en las normas y principios de la Ley N° 19.496, sino además, La Polar posee una Política de Satisfacción, en cuya virtud se permite incluso el cambio de productos, sin aducir fallas o deficiencias, dentro de un plazo de 90 días.

**12. Refiérase al tiempo en que su representada hará devolución del dinero a los consumidores afectados, en los términos del artículo 27 de la ley N° 19.496, y la forma en que se materializará dicha devolución, según los medios de pago utilizados en las compras por los consumidores.**

Conforme se ha expuesto en la totalidad de esta presentación a este servicio, es que somos categóricos en declarar que los productos comercializados son del todo originales, y que La Polar cuenta con la trazabilidad debida y la documentación correspondiente para verificar dicha autenticidad. En ese sentido, a la fecha no se contempla por la empresa la restitución de dinero a los consumidores.

Sin perjuicio de ello, La Polar es una empresa que cumple e incluso incentiva la protección de los derechos de los consumidores. Así, mi representada no solo respeta y otorga aquellos derechos contemplados en las normas y principios de la Ley N° 19.496, sino además, La Polar posee una Política de Satisfacción, en cuya virtud se permite incluso el cambio de productos, sin aducir fallas o deficiencias, dentro de un plazo de 90 días.

**13. Informe si su representada considera algún mecanismo de compensación para los consumidores potencialmente afectados. Detalle mecanismo de pago, período para su materialización y contactabilidad.**

Conforme se ha expuesto en la totalidad de esta presentación a este servicio, es que somos categóricos en declarar que los productos comercializados son del todo originales, y que La Polar cuenta con la trazabilidad debida y la documentación correspondiente para verificar dicha autenticidad. En ese sentido, a la fecha no se contempla por la empresa la restitución de dinero a los consumidores.

Sin perjuicio de ello, La Polar es una empresa que cumple e incluso incentiva la protección de los derechos de los consumidores. Así, mi representada no solo respeta y otorga aquellos derechos contemplados en las normas y principios de la Ley N° 19.496, sino además, La Polar posee una Política de Satisfacción, en cuya virtud se permite incluso el cambio de productos, sin aducir fallas o deficiencias, dentro de un plazo de 90 días.

**14. Señale las medidas de mitigación que implementará su representada, a objeto de evitar la ocurrencia de hechos de esta naturaleza.**

Conforme se ha expuesto en la totalidad de esta presentación a este servicio, es que somos categóricos en declarar que los productos comercializados son del todo originales, y que La Polar cuenta con la trazabilidad debida y la documentación correspondiente para verificar dicha autenticidad.

Sin perjuicio de ello, La Polar es una empresa que cumple e incluso incentiva la protección de los derechos de los consumidores. Así, mi representada no solo respeta y otorga aquellos



derechos contemplados en las normas y principios de la Ley N° 19.496, sino además, La Polar posee una Política de Satisfacción, en cuya virtud se permite incluso el cambio de productos, sin aducir fallas o deficiencias, dentro de un plazo de 90 días.

Sin otro particular, saluda atentamente a usted,

Firmado digitalmente por Manuel José Severin Larrain  
Nombre de reconocimiento (DN):  
c=CL, o=CertiNet S.A., ou=MPKI  
CA ADSS Certinet, ou=Firma  
Electrónica, ou=Certinet,  
email=mseverin@lapolar.cl,  
cn=Manuel José Severin Larrain  
Fecha: 2022.12.06 19:34:47 -03'00'  
Versión de Adobe Acrobat  
Reader: 2022.003.20282

---

**Manuel Severin Larrain**  
**Gerente General**  
**Empresas La Polar S.A.**