Doña Catalina Cáncamo Suazo.
causa Rol 6610-1/2013

San Bernardo, veintisiete de Junio de dos mil catorce.

RECIBIDO 22 JUL 2014

7921

VISTOS Y TENIENDO PRESENTE;

A fojas 19, el Servicio Nacional de Consumidor, también identificado en el proceso con su sigla, Sernac, representado por don Rodrigo Martínez Alarcón, abogado, ambos domiciliados en Teatinos n° 333, 2° piso, Santiago; interpone denuncia infraccional en contra de **L'Oréal Chile S. A.,** representada por Laurent Boukonza, ignora profesión u oficio, ambos domiciliados en Avenida Chena n° 11.101, comuna de San Bernardo, por hechos que constituirían infracción a los Arts. 3° letras d) y 23 de la ley n° 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores, en las cuales la denunciada habría incurrido al no adoptar todas las medidas de seguridad para evitar que se produzcan daños a los consumidores en el uso y aplicación de sus productos y en el caso que se plantea en autos, no cumplir con la obligación de reparar completamente los daños y perjuicios ocurridos a la consumidora.

A fojas 53, rola acta de notificación de la denuncia de autos, a don Juan Pablo Vergara Sotomayor, en representación de L'Oréal Chile S. A.

A fojas 54, don José Luís Pismante Araos, en representación del Sernac, rectificó la denuncia de autos, señalando que el representante legal de la denunciada es don Juan Pablo Vergara Sotomayor, para todos los efectos legales.

A fojas 165, se llevó a efecto el comparendo de estilo, con la asistencia de doña Denisse Reyes Muñoz, habilitada de Derecho, en representación del Sernac y de don Juan Pablo Vergara Sotomayor, en representación de L'Oréal Chile S. A. En esta audiencia, la parte denunciada contestó la acción infraccional deducida en su

contra mediante escrito que se agregó en fojas 98, como parte integrante del acta correspondiente y ambas partes rindieron prueba documental. De común acuerdo, se fijó un nuevo día y hora para continuar la audiencia y rendir la prueba testimonial ofrecida.

A fojas 167, se llevó a cabo la audiencia de continuación del comparendo de estilo, con la asistencia de don José Luís Pismante Araos, en representación del Sernac y por la otra don José Miguel Delpim Piffaut, apoderado de L'Oréal Chile S. A. En esta oportunidad la parte denunciada rindió prueba testimonial y llamadas las partes a conciliación esta no se produjo.

A fojas 177, se ordenó que ingresaran os autos para fallo.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO;

A.- RESOLUCIÓN DE LAS CUESTIONES PREVIAS:

1°) Que, durante la audiencia de continuación del comparendo de estilo, fojas 167, la parte denunciante tachó a los testigos de la parte contraria Valezka Satorres Lisperguier y Juan Pablo Dubini, por la causal establecida por el Art. 358 n° 5 del Código de Procedimiento Civil, esto es mantener una relación de dependencia laboral con la parte que presenta su testimonio;

2°) Que, habiendo admitido en sus declaraciones los testigos mencionados, que efectivamente trabajan para la empresa denunciada, necesariamente en definitiva corresponderá acoger la tacha deducida en su contra, sin perjuicio de lo cual esta sentenciadora esta facultada para apreciar la totalidad de las pruebas aportadas por las partes, de acuerdo a las reglas de la sana crítica;

B.- RESOLUCIÓN DEL ASPECTO INFRACCIONAL:

3°) Que, se ha iniciado esta causa por denuncia efectuada por el Servicio nacional del Consumidor, también identificado en el proceso con su sigla, Sernac., para determinar la responsabilidad que pudiese afectar a **L'Oréal Chile S. A..** antes individualizada, por hechos que constituirían infracción a los Arts. 3° letra d) y 23 de la ley n° 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores, en las cuales la denunciada habría incurrido al no adoptar todas las medidas de seguridad para evitar que se produzcan daños a los consumidores en el uso y aplicación de sus productos y, en el caso que se plantea en autos, no cumplir con la obligación de reparar completamente los daños y perjuicios ocurridos a la consumidora;

4°) Que, fundando la denuncia, el Sernac expone que, a partir del reclamo n° 7.091.995, ha tomado conocimiento que la consumidora Cecilia Lobos Chaparro, con fecha 13 de mayo de 2013, acudió a la tienda Maicao ubicada en la Estación Intermodal del paradero 25 de Gran Avenida, lugar donde compró un tintura para el cabello marca Garnier 5.0, de la empresa L'Oréal, color castaño claro, producto por el cual pago la cantidad de $1.900. Agrega que la consumidora al aplicar el producto, pese a que era el que comúnmente utilizaba, sintió un fuerte ardor en el cuero cabelludo, lo que le produjo diferentes heridas en la piel, generando que con posterioridad el cabello se compactara y se cayera perdiendo su fuerza y vitalidad hasta la fecha de la denuncia. La denunciante expone a continuación que la consumidora a traves de los medios habilitados por la empresa efectuó a la proveedora un reclamo por los daños y molestias producidos, el cual reitero hasta en 10 oportunidades. No obstante lo anterior, la empresa se limitó a indicarle que debía concurrir a una peluquería para arreglar su cabello, respuesta que la consumidora consideró fuera de lugar en atención a los daños producidos. Finalmente, se indica

que la denunciada se comunicó con doña Cecilia Lobos para ofrecerle un examen médico a cargo de un dermatólogo especializado. Así, con fecha 19 de Julio de 2013, fue examinada por el dermatólogo Dr. Rodolfo Klein, quien confirmó que doña Cecilia presentaba zonas con menor densidad de cabello y un leve eritema o inflamación, extendiéndole una receta.

La respuesta o solución ofrecida no fue considerada suficiente por la consumidora, en atención a que se le informó que la empresa no se haría responsable de los daños producidos, y que las próximas consultas y tratamiento dermatológico debían ser cubiertos por ella. Ante esta situación la consumidora recurrió ante el Sernac y estampó un reclamo el que fue rechazado por la empresa señalando que el caso ya había sido tratado a traves de su Departamento de atención al consumidor, con anterioridad al ingreso al Sernac, siendo evaluada y tratada por un médico a cargo de L'Oréal.

La parte denunciante del Sernac consideró dicha respuesta del todo insuficiente, pues la denunciada no se hacia cargo de manera alguna de la responsabilidad que le asiste como proveedora, toda vez que según exige la ley 19.496, la reparación de todo daño o menoscabo producido al consumidor debe ser proporcionado de forma adecuada integra y oportuna, lo que no ocurrió en el presente caso.

Concluye el Sernac, su presentación señalando que toda empresa, sea grande mediana o pequeña, que decide colocar sus productos a la venta y participar del mercado, debe hacerlo en un marco de profesionalidad, es decir, debe tomar los resguardos necesarios para evitar deficiencias como las denunciada, pues afectan la calidad de los servicios o productos que son ofrecidos a los consumidores;

5°) Que, contestando la acción infraccional deducida en su contra, la parte denunciada, en presentación que se agregó como parte del acta del comparendo de estilo, en fojas 98 y siguientes, solicitó su rechazo, con expresa condena en costas. Sostiene que la denuncia carece de asidero legal atendido que durante los 20 años de la empresa en Chile, nunca ha sido sancionada por un Tribunal por incumplir la ley de protección al consumidor y por el contrario, se caracteriza por ser una empresa con un alto grado de responsabilidad frente a los consumidores; acorde con ello, con fecha 16 de mayo de 2013, la señora Cecilia Marcela Lobos Chaparro, se contactó con su Departamento de atención al consumidor y conforme a un protocolo internacional para atender esta clase de casos, para hacer un análisis de su situación se le pidió que les informara sobre elementos como: individualización del producto, numero de lote, producto o parte de él disponible para estudiarlo, boleta de compra, necesidad que concurriera a un Salón de belleza para que un experto hiciera un análisis de lo acontecido a su cabello. Todo lo anterior se realizó conforme a lo solicitado por la consumidora Cecilia Lobos, quien mediante un mail de fecha 17 de mayo de 2013, señaló " El día 13 de mayo compré como siempre mi tintura de pelo Garnier 5.0 castaño claro en la tienda Maicao del intermodal, paradero 25 de Gran Avenida, y creyendo que era la misma tintura de siempre me lo aplique, yo nunca he comprado otro producto que no sea este, cuando se secó me lleve una gran decepción ya que no era el color de siempre y más encima me quedó sin brillo y apelmazado, yo necesito urgente que me solucionen este gran problema queriendo que me indemnicen para poder hacerme un tratamiento para lograr que vuelva a mi color natural ya que yo nunca he cambiado de color de pelo, ya que mi peluquera me aconsejó que no cambiar el tono de color para no tener que descolorarlo, mi idea nunca ha sido

descolorarme. Necesito urgente su respuesta para sacarme este horrible color. Yo quise hablar primero con uds. para no llegar a otras instancias y hacer esto público, yo no necesito que me den otro producto. Yo necesito urgente arreglar esta situación ya que supongo va a ser un tratamiento largo (el pelo me quedó en raíces color castaño oscuro y el resto negro y rojizo) esperando que ustedes me solucionen este problema se despide."

Agrega la denunciada que, entonces de acuerdo a lo informado por la consumidora, ésta únicamente tuvo un problema con el color y en ninguna parte se refiere a posibles reacciones físicas heridas o sarpullidos que le hubiese generado la aplicación del producto, habida consideración que el mail mencionado fue enviado cuatro días después de haberlo usado.

La denunciada expone que entre los días 24 de mayo y el 07 de Junio el departamento de atención al consumidor mantuvo contacto con la Sra. Lobos, requiriéndole mayor información y antecedentes sobre su situación, entre ellos que les enviara fotografías de su cabello y kid del producto utilizado para su estudio. Con fecha 10 de Junio se recepcionó de parte de la consumidora un conjunto de fotografías de su cabello, pero faltaban las del producto, hasta esa fecha ella en ningún momento señaló tener algún tipo de herida en su cuero cabelludo. Con fecha 21 de Junio la denunciada señala que insistió a la consumidora que concurriera a un salón de belleza para diagnosticar lo acontecido, sin que ella diera respuesta alguna. Ante la falta de respuesta declara que con fecha 24 de junio de 2013, el departamento mencionado se comunicó telefónicamente con la Sra. Lobos para insistirle que concurriera a un salón de belleza, pero ella rechazó la propuesta y comentó por primera vez que tenía alergia y el pelo apelmazado, señalando que se había aplicado otros productos para desenredarlo. Por lo anterior, siguiendo los

protocolos, a costa de la empresa se ofreció a la consumidora que asistiera a la consulta de un dermatólogo, especialista en cabello, acordándose una cita para el día 10 de Julio del 2013, No obstante, en la fecha indicada, la Sra. Lobos no concurrió al médico, haciéndolo recién el día 19 de Julio oportunidad en que a mas de dos meses de la aplicación de la coloración y habiendo reconocido que se aplicó otros productos en el tiempo intermedio, el doctor a cargo de su examen, Sr. Rodolfo Klein, diagnosticó: " Descripción: Sana, medicamentos(-) hace dos o tres meses compra tintura Garnier castaño claro 5.0, lo usó por un par de días y notó que el color no correspondía y gran ardor y prurito el que no ha cedido. Tiene mayor ardor al lavarse el pelo. Al examen físico: sólo se observa zona con menor densidad de cabello (frontal y leve eritema. Refiere que aún tiene gran ardor al lavarse el pelo, usa head and Shoulders para pelo seco. Se le recetó: Zival com 1 caja, Clobx shampoo 1 frasco. Leti AT 4 shampoo 1 frasco".

Con posterioridad a la visita al dermatólogo, la denunciada señala no haber tenido nuevas comunicaciones con la consumidora sino hasta la notificación por parte del Sernac del reclamo interpuesto por ella con fecha 01 de Agosto de 2013.

En relación al producto mismo, L'Oréal señala que este fue elaborado en su fábrica ubicada en la ciudad de Rio de Janeiro, Brasil, y cuenta con todos los requisitos y resoluciones sanitarias exigidas, en especial con el decreto supremo n° 239 del Ministerio de Salud que establece el Reglamento Cosmético. Por otra parte de acuerdo al lote informado, indica que revisadas las contramuestras del producto para determinar si éste estaba o no en condiciones de ser usado, se pudo confirmar que éste estaba en perfectas condiciones de uso.

Concluye sus descargos la denunciada, reiterando que al momento de la utilización el producto se encontraba en perfecto estado según su fórmula. Añade que de acuerdo con su proceso de fabricación la mezcla de sus componentes es común con la suma no despreciable de 17.000 productos, los que por ello adolecerían del mismo error o deficiencia, situación que sería imposible, por cuanto hasta la fecha no ha tenido reclamo alguno respecto de ellos. Entonces la denunciada plantea las siguientes preguntas ¿la consumidora cumplió con todos los pasos para aplicarse el producto?, ¿quien es responsable de las consecuencias aparejadas, el producto o la propia consumidora?, ¿cumplió la consumidora con su deber de información?, tiene la consumidora los conocimientos para aplicarse sola este tipo de producto?, ¿ por qué nunca quiso ir a un salón de belleza para que un experto hiciera un diagnostico de su cabello?;

6°) Que, a los efectos de acreditar las infracciones denunciadas, el Sernac, acompañó los siguientes documentos: **a)** En fojas 06, copia del reclamo deducido en dicha entidad por doña Cecilia Lobos Chaparro, con fecha 01 de Agosto de 2013 **b)** En fojas 08, copia de la respuesta entregada por L'Oréal, en relación al reclamo interpuesto ante el Sernac. **c)** En fojas 09 y 10, copia del informe y receta médica elaborados por el Dermatólogo Rodolfo Klein respecto de la consumidora, con fecha 19 de Julio de 2013. **d)** En fojas 12, copia de la boleta de compra del producto, de fecha 13 de mayo de 2013. **e)** En fojas 14 a 17, cuatro impresiones fotográficas tomadas al envase del producto. **f)** En fojas 60 a 96, la copia de tres sentencias dictadas en casos que la denunciante señala son similares al de autos; **g)** En fojas 165, se acompañó un ejemplar sin uso del producto cuestionado;

7°) Que, a los efectos de acreditar sus descargos la denunciada acompañó la siguiente documentación: **a)** En fojas 126 a 133, copia de la resolución de Registro cosmético, emitida por el Instituto de salud pública, que otorga la autorización para comercializar el producto Garnier Nutrisse color intenso 5.0 y del oxidante. **b)** En fojas 134, presentación sobre la forma de aplicación del producto. **c)** En fojas 135 a 139, certificado de la evaluación de seguridad del producto. **d)** En fojas 141, un resumen cronológico de los contactos mantenidos con la consumidora. **e)** En fojas, 142, 147, 148 y 151 a 153, copia de los coreos electrónicos intercambiados con la consumidora **f)** En, cuaderno separado de documentos, un dossier explicativo de presentación y funciones del producto Garnier Nutrisse color intenso.

Con la misma finalidad, en la audiencia de continuación del comparendo de estilo, se rindió la prueba testimonial consistente en la declaración de los testigos Valezka Satorres Lisperguier y Juan pablo Dubini, quienes previa juramentación legal e interrogados separadamente declararon, la primera, acerca de la atención que recibió el reclamo presentado por doña Cecilia Lobos y el segundo sobre las características del producto cuestionado;

8°) Que, conforme a la abundante prueba documental aportada por las partes, la que esta sentenciadora ha apreciado de acuerdo a las reglas de la sana crítica, no se ha formado la convicción necesaria y suficiente para estimar que en los hechos denunciados L'Oréal Chile S. A., haya incurrido en relación a doña Cecilia Lobos Chaparro en alguna infracción a la ley de protección de los derechos del consumidor, en especial en cuanto a lo dispuesto en los Arts. 3° letra d) y 23 de la ley mencionada.

En efecto, la prueba aportada por la denunciante no permite dar por establecido que a la consumidora le fue vendido un producto elaborado defectuosamente o con materias o procedimientos nocivos para su salud. La propia denunciante para acreditar las infracciones denunciadas, acompañó en fojas 60 a 97 tres copias de sentencias dictadas en procesos que estima similares al de autos. Sin embargo, en los casos mencionados, en todos ellos, se agregaron informes sanitarios o pruebas que daban cuenta de las irregularidades observadas en los productos; a saber, en el primero de ellos, rol 23.661, del juzgado de policía local de cerrillos, presencia de un ratón en un envase de pop- corn, en el segundo, rol 7135-2011, del juzgado de policía local de Estación Central, presencia de materias extrañas al interior de un envase desechable de bebida Coca cola y en el tercero, rol 78.501, de este tribunal, venta de carne en mal estado. Por lo anterior, al no haberse acompañado pruebas que demostraran que el producto vendido fue elaborado con materias primas o a traves de procedimientos defectuosos y/o que pusieran en riesgo la salud de la consumidora, cuya defensa asumió en estos autos el Sernac, que por su parte no objetó la prueba documental de descargo presentada por la denunciada, necesariamente la denuncia deberá ser rechazada en cuanto a la infracción del Art. 3° letra d) de la ley de protección de los derechos del consumidor.

Por otra parte, habiéndose denunciado además a L'Oréal Chile S. A., por infracción al Art. 23 de la ley de protección al consumidor, n° 19.496, en definitiva corresponderá igualmente desestimar la denuncia a este respecto, por cuanto no habiéndose acreditado en el proceso la falta de calidad o idoneidad del producto para su fin natural, o, en otros términos una participación culpable de la denunciada, en los resultados producidos, a juicio de esta Sentenciadora, ésta no se encontraba legalmente obligada a otorgar una reparación en relación

con los daños señalados por la consumidora. Al efecto, se ha tomado en especial consideración; que la propia usuaria al denunciar por escrito los hechos a la empresa, sólo declaró, según mail agregado en fojas 148, que se encontraba decepcionada por el color obtenido, lo informado por el médico Dermatólogo, según informe agregado en fojas 09, que describe a la paciente, a dos meses de la aplicación del producto, como sana con leve eritema, declarando ésta que usaba un Shampoo corriente para pelo seco, es decir, no uno para pelo teñido o tratado y además que no se rindió prueba acerca de cómo fue aplicada la tintura;

Por estas consideraciones y teniendo además presente lo dispuesto los arts. 1698 y 2329 del Código Civil y Arts.3, 4, 17, 18,20 de la Ley 18.287, Arts.3, 23, 50, 51 y 58 bis y siguientes de la Ley de protección al Consumidor 19.496;

SE DECLARA;

A) Que, se acogen las tachas deducidas por la parte denunciante, durante la audiencia de continuación del comparendo de estilo, fojas 167, en contra de los testigos los testigos Valezka Satorres Lisperguier y Juan Pablo Dubini, antes individualizados, sin perjuicio de lo prevenido en el considerando 2°) del presente fallo;

B) Que, se rechaza la denuncia infraccional de fojas 19 de autos, en todas sus partes;

C) Que se condena al Servicio Nacional del Consumidor, al pago de las costas de la causa.

Anótese, notifíquese, comuníquese al Servicio Nacional del Consumidor una vez ejecutoriada y archívense los autos en su oportunidad.

Rol nº 6.610-1-2013.

DICTADA POR DOÑA INES ARAVENA ANASTASSIOU. JUEZ TITULAR.

AUTORIZADA POR DON JORGE ROJAS ARIAS. SECRETARIO TITULAR.

Receptor
Santiago Sanchez Stuardo
Rut: 5.588.258-4
Receptor
1º Jdo. P. L. San Bdo.

Die; 22 de Julio de 2014
hora; 10:10

Certifico que se anunciaron y alegaron: revocando el postulante de la Corporación de Asistencia Judicial don Juan Pablo Iglesias Mujica y confirmando el abogado por el recurso el abogado don Daniel Cortés Silva, durante 20 y 10 minutos respectivamente.

Daniela Soto López
Relatora

San Miguel, quince de diciembre de dos mil catorce.

A fojas 235: Téngase presente.

Vistos:

Atendido el mérito de los antecedentes, y de acuerdo a lo dispuesto por el artículo 32 de la Ley 18.287, **SE CONFIRMA** la sentencia apelada de fecha veintisiete de junio de dos mil catorce, escrita a fojas 176 y siguientes.

Regístrese y devuélvase.

Rol Nº 1054-2014 Civ. (Policía Local)

Pronunciado por la Primera Sala integrada por la Ministro señora Marianela Cifuentes Alarcón, por la Ministro Interino señora Carmen Gloria Escanilla Pérez y el Abogado Integrante señor Manuel Hazbún Comandari.

En San Miguel, a quince de diciembre de dos mil catorce, notifiqué por el Estado Diario la resolución precedente.

RECIBIDO
11 FEB 2015
JUZGADOS

000595

NOTIFICACION

I. MUNICIPALIDAD DE SAN BERNARDO
1º Juzgado de Policía Local de San Bernardo
Dirección: O'Higgins 840 1º Piso
Fonos: 9270943 /44

Sr.(a) : **JOSE LUIS PISMANTE ARAOS**
Dirección : **~~TEATINOS~~ Nº 333 2º PISO**
COMUNA : **SANTIAGO**
CONFORME A LA LEY Nº 19.841, ESTA CARTA DEBERA SER ENTREGADA A CUALQUIER PERSONA ADULTA DEL DOMICILIO, O DEJADA EN UN LUGAR VISIBLE DEL DOMICILIO, ESTA CARTA NO PUEDE SER DEVUELTA

CAUSA ROL : 6610-1-2013

San Bernardo, 13 de enero del dos mil quince:

Con esta fecha se ha dictado la siguiente resolución:

Cúmplase.

REGISTRO DE SENTENCIAS
11 FEB. 2015
REGION METROPOLITANA

Secretario