

Providencia, a doce de mayo de dos mil diecisiete.

VISTOS:

La denuncia de fojas 18, formulada por el SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, en adelante Sernac, representado por Juan Carlos Luengo Pérez, abogado, Director Regional Metropolitano, ambos domiciliados en calle Teatinos N° 333, piso 2, comuna de Santiago, contra DISTRIBUIDORA TRESPRO S.A., nombre de fantasía "BBPRO STORE", representada legalmente por Soledad Chaparro Padilla, cuya profesión u oficio señala ignorar, domiciliados para estos efectos en Panamericana Norte N° 16.200, comuna de Colina, por haber infringido los artículos 3 inciso primero letra b), 23 inciso 1° y 29 de la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en relación con el artículo 1° punto 4.4 y 4.6 del Decreto N° 176 del Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones, que establece los requisitos que deben cumplir las sillas para niños menores de cuatro años de edad que viajen en los asientos traseros de los vehículos livianos, en virtud de las siguientes consideraciones: Que el Sernac, en cumplimiento del mandato legal consagrado en el artículo 58 de la aludida ley y con el objeto de verificar las normas relativas a la información que debe proporcionarse al consumidor en la venta de sillas de retención infantil en vehículos, procedió a designar un ministro de fe, Hada Ríos Olavarría, quien concurrió a las dependencias de la denunciada, ubicadas en Av. Andrés Bello N° 2425, Mall Costanera Center, Local N° 3244 de la comuna de Providencia y certificó que ésta no cumple con indicar la dirección o contacto del servicio al cliente a la cual pueda dirigirse o escribir el adquirente, para obtener mayor información sobre el uso más adecuado del sistema o asiento de seguridad en un automóvil específico u otros aspectos, así como tampoco indica, el año de vencimiento del producto. Agrega, que uno de los fenómenos que originó el nacimiento de la legislación sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, es el de las asimetrías de la

información, por lo que en ese contexto y, a fin de evitar que el proveedor abuse de la posición privilegiada que le da el acceso a la información acabada de los productos y servicios que ofrece, el legislador estableció, como derecho básico e irrenunciable para el consumidor, el relativo a la información veraz y oportuna que recoge el artículo 3 inciso primero letra b) de la aludida ley. Añade, que en el caso de bienes o servicios destinados a segmentos de consumidores que se caracterizan por presentar un mayor grado de vulnerabilidad, dicho deber es reforzado por el legislador y que esto es lo que ocurre en el caso de las sillas de retención, pues están destinadas a ser utilizadas por niños, quienes son más propensos a experimentar situaciones que pueden afectar su salud o integridad física, por lo que, tratándose de este tipo de productos, existen, además, deberes específicos de información. Indica a continuación, que las normas en comento contemplan el derecho a la información en dos grandes aspectos: oportunidad y veracidad; que la veracidad dice relación con que la información sea correcta y fidedigna, es decir, que corresponda a la realidad, mientras que la oportunidad dice relación con que dicha información sea entregada antes de perfeccionarse el acto de consumo, ya que es necesaria como herramienta y fundamento de la decisión; que en la especie, la información respecto a las sillas de retención comercializadas por el proveedor no es en caso alguno oportuna, toda vez que está incompleta. Continúa, diciendo que el derecho a la información veraz y oportuna implica criterios que deben estar precedidos por una información general, íntegra y abierta al potencial consumidor, puesto que de lo contrario, mal podría el futuro consumidor decidir racionalmente qué producto resulta adecuado a la edad y características de un determinado niño o cuál resguarda mejor la seguridad e integridad física del menor, más aún si se trata de un producto cuyas especificaciones deben estar obligatoriamente incorporadas en el producto que se exhibe. Señala luego, que la obligación de proporcionar información al consumidor se complementa con el deber de profesionalidad que le cabe a todo proveedor, agregando, que un manejo ajeno a la profesionalidad que impone la ley, se

traduce en entrega de información parcelada, información de aspectos no relevantes para la toma de decisiones, información falsa, información difícilmente accesible para el consumidor, etcétera. Indica por otra parte, que la denunciada también incurre en infracción al artículo 23 de la Ley 19.496, pues se ha constatado que las sillas y elementos de seguridad asociados, no cumplen con los estándares de información que exige la normativa vigente (artículo 1º y siguientes del Decreto N° 176), que tiene por propósito brindar la mayor protección a los menores de cuatro años, de manera que los hechos constatados revelan un actuar reñido con la profesionalidad, que vulnera el derecho del consumidor a acceder a una información claramente visible, que le permita adoptar una decisión racional de consumo. Que así, el Decreto N° 176 menciona expresamente, cuál es la información obligatoria que debe estar contenida en las sillas para niños menores de cuatro años que viajen en los asientos traseros de los vehículos, la que debe estar incorporada en el producto, de manera íntegra y copulativa. Que esto debe complementarse con lo prescrito en el artículo 29 de la Ley 19.496, que obliga a los proveedores a rotular los productos, de manera que, una información parcializada, se traduce en un incumplimiento de dicho decreto. Manifiesta en último lugar, que las normas sobre protección de los derechos de los consumidores son de responsabilidad objetiva, por lo que no se requiere de dolo ni de culpa en la conducta del infractor para acreditar la respectiva infracción, bastando el hecho constitutivo de ella. En definitiva, solicita se condene a la denunciada al máximo de las multas contempladas en la Ley N°19.496, con expresa y ejemplar condena en costas.

La tachada deducida a fojas 54 por la parte denunciada, contra la testigo Hada Blanca Eunice Ríos Olavarría, funcionario público, domiciliada en calle Teatinos N°333, segundo piso, comuna de Santiago, por la causal contemplada en el N°4 del artículo 358 del Código de Procedimiento Civil, por haber reconocido expresamente que presta servicios remunerados para el Sernac, desde el año 1980 y que tales servicios los presta entre las 08:30 y 18:00 horas, además del

hecho de tener oficina, escritorio y computador en las dependencias de dicho servicio y,

CONSIDERANDO Y TENIENDO PRESENTE:

SOBRE LA TACHA:

1.- Que no obstante que Hada Ríos fue presentada como testigo por el Sernac, consta en autos que ella actuó como ministro de fe y como tal, certificó los hechos que se denuncian y concurrió al Tribunal a reconocer su firma y ratificar su actuación.

2.- Que atendido lo anterior, a juicio del sentenciador, no puede acogerse la tacha formulada contra Hada Ríos, por detentar la condición de ministro de fe, la que deberá ser rechazada en la parte resolutive de esta sentencia.

EN LO INFRACCIONAL:

3.- Que la audiencia de conciliación, contestación y prueba, cuya acta rola a fojas 52 y siguientes, se realizó en presencia de ambas partes.

4.- Que la parte del Sernac ratificó en ella la denuncia interpuesta y la parte de Distribuidora Trespro S.A. contestó por escrito la acción entablada en su contra, en los términos que expone a fojas 40 y siguientes: Que no es efectivo que en la silla Race.fix constara, al momento de la fiscalización, la omisión de la dirección a la cual el adquirente puede escribir para obtener mayor información sobre el uso más adecuado del sistema o asiento de seguridad en un automóvil específico u otros aspectos. Que en efecto, el acta de fiscalización tiene un anexo fotográfico en el que consta una fotografía de la etiqueta que tenía la silla Race.fix, en la que se indica y se puede leer con total precisión y claridad, la dirección, tanto de hecho (Panamericana Norte N° 16.200-Colina-Santiago-Chile), como de la página web (www.bbprostore.cl), de manera que no se infringe ninguno de los artículos aludidos por el Sernac en su denuncia y se cumple cabalmente con la información exigida por el numeral 4.4 del N°4 del artículo 1° del Decreto N° 176 del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones. Manifiesta con respecto a que la silla Race.fix no señalaba, al momento de su fiscalización, el año de

vencimiento indicado por el fabricante, que esto es efectivo, por lo que se allana sólo en lo que dice relación con este hecho y solicita se aplique una multa de 1 UTM o la que el Tribunal estime conforme a derecho, toda vez que conforme al principio "non bis in idem", nadie puede ser sancionado dos veces por el mismo hecho, agregando, que no resulta justo, racional ni equitativo, intentar aplicarles por un solo hecho, tres multas de 50 UTM cada una, las que además resultan desproporcionadas, pues el no señalar en la silla fiscalizada el año de vencimiento indicado por el fabricante, es una infracción menor, de poca entidad, que no causará daño ni perjuicio alguno a los consumidores, a quienes se les indica e informa con precisión y claridad, en el manual de la silla, que ésta tiene una vida útil de 9 años, tal como se desprende de la respectiva acta de fiscalización, de forma tal, que sólo se omitió incorporar esta información en la silla misma. Continúa diciendo que así, el hecho de no haber señalado el año de vencimiento informado por el fabricante, no satisface ni cumple con alguna de las hipótesis contenidas en el artículo 23 y 29 de la Ley N° 19.496, puesto que dicho hecho no implica una falla o deficiencia en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad o peso o medida del producto, así como tampoco ha dejado de rotularse o se ha faltado a la verdad en la rotulación ni se ha ocultado o alterado la rotulación del producto.

5.- Que el Sernac acompañó, en parte de prueba y con citación, los documentos que rolan de fojas 7 a 16 y de fojas 49 a 51.

6.- Que el sentenciador, apreciando los antecedentes precedentes de acuerdo con las reglas de la sana crítica, concluye:

a) Que el Sernac denunció a Distribuidora Trespro S.A., por no informar, al momento de fiscalizar la silla Race.fix, la dirección o contacto del Servicio al Cliente y el año de vencimiento de la misma.

b) Que es un hecho de la causa y así lo reconoce además la propia denunciada, que efectivamente no se expresó el año en que vencía la silla aludida.

c) Que no obstante lo anterior, la denunciada señala en su defensa, con respecto a la dirección o contacto supuestamente omitido, que estos datos sí se encontraban en la etiqueta y en la página web.

d) Que en efecto, después de analizar el anexo fotográfico de la silla en comento, que rola de fojas 10 a 17, es posible concluir que la dirección que aparece en la etiqueta, esto es, Panamericana Norte N° 16.200 - Colina - Santiago - Chile, cumple con la exigencia requerida en este sentido, la que se ve complementada con la dirección de la página web que ahí aparece.

e) Como resultado del análisis anterior, el Tribunal concluye que no es posible determinar que la silla de retención infantil para vehículos Race.fix, que fue fiscalizada, no cumplía las normas relativas a la información que debe proporcionarse al consumidor al momento de su venta, salvo en lo que dice relación con el año de vencimiento indicado por el fabricante, motivo por el cual, se deberá acoger la denuncia en la parte resolutive de esta sentencia, pero sólo con respecto a este requisito específico.

f) Que el sentenciador tendrá especialmente en cuenta, al determinar el monto de la multa a aplicar, la favorable actitud de reconocimiento de la denunciada de parte de los hechos constitutivos de infracción, con el fin de morigerarlo.

Y, atendido lo dispuesto por los artículos 1 y 13 de la Ley 15.231, Orgánica de los Juzgados de Policía Local, 14 y 17 de la Ley 18.287, de Procedimiento ante los mismos y demás normas citadas,

SE DECLARA:

A.- Que se rechaza la tacha deducida contra la ministro de fe, Hada Ríos Olavarría.

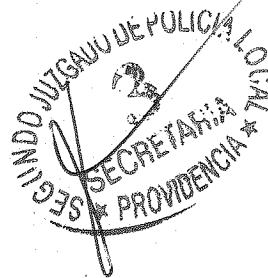
B.- Que se condena, sin costas, a DISTRIBUIDORA TRESPRO S.A., a pagar una multa de 3 UTM (Tres Unidades Tributarias Mensuales), por infringir lo dispuesto en el artículo 3 letra b) y 23 de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores y el artículo 1° del Decreto N° 176, toda vez

que el hecho de no indicar el año de vencimiento, es una característica relevante del producto fiscalizado, que podría eventualmente implicar una deficiencia en la seguridad del mismo.

Rol 52.454-P

DICTADA POR LA JUEZ TITULAR, DOÑA ESTELA MARTÍNEZ CAMPOMANES.

SECRETARIA TITULAR, DOÑA MARÍA TERESA LÖB DE LA CARRERA.



CERTIFICO:

Que la sentencia de autos se encuentra ejecutoriada puesto que han transcurridos los plazos que la ley otorga para la interposición de los recursos, sin que estos hayan sido hechos valer por las partes.

Providencia, a 30 de junio de 2017.


Secretaría (s)

PROVIDENCIA, a once de julio de dos mil diecisiete

Vistos:

Atendido que la multa impuesta por la sentencia de autos fue pagada en la Tesorería General de la República. Oficiese a la Tesorería Municipal de Providencia, para que solicite su reembolso.

Acompáñense copia de los documentos de fojas 67, 68, 69, 70 y de la presente resolución.

ROL: 52.454-P-2016

