

SAN BERNARDO, Diecinueve de Diciembre de dos mil catorce.

VISTOS Y TENIENDO PRESENTE:

Que, a foja 1 y siguientes, don **JUAN CARLOS LUENGO PÉREZ**, Abogado, Director Regional Metropolitano (S) de Santiago, del Servicio Nacional del Consumidor y en su representación, ambos con domicilio para estos efectos en calle Teatinos N° 333, piso 2, comuna de Santiago, quien en virtud de lo dispuesto en el artículo 58 letra g) de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, interpone denuncia infraccional en contra de **ECOTEC S.A.**, rol único tributario N° 76.439.220-5, representada legalmente por don **RICARDO DURING SCHWARZENBERG**, ignora profesión u oficio, ambos con domicilio para estos efectos en calle San Eugenio N° 12.351, comuna de San Bernardo, y en contra de **WALMART CHILE S.A.**, rol único tributario N° 96.439.000-2, representada legalmente por don **RODRIGO CRUZ MATTA**, ignora profesión u oficio, ambos con domicilio para estos efectos en Avenida Presidente Eduardo Frei Montalva N° 8301, comuna de Quilicura, la que funda en que el Servicio Nacional del Consumidor, en ejercicio de las facultades y de la obligación que le impone el artículo 58 inciso primero letra g) de la Ley N° 19.496, y con el objeto de verificar el cumplimiento de las normas que el mismo cuerpo legal establece, detecta que la empresa **ECOTEC S.A.**, infringe las disposiciones de la ley N° 19.496, por cuanto, en el Informe relativo a la **"Verificación del Contenido Neto (masa) de Detergentes en Polvo Comercializados en Supermercados de la Región Metropolitana"**, elaborado por esta repartición pública en el mes de Abril de 2014, de acuerdo con lo prescrito en el artículo 58 letra d) de la ley del ramo y con el objeto de verificar el cumplimiento de distintos proveedores a la normativa. Para lo anterior, se observaron y analizaron una muestra de once marcas comerciales, considerando dos tipos de formato por marca, de distinto contenido neto nominal. El referido estudio apuntó a comprobar si el contenido neto declarado, en la rotulación de los envases de detergentes en polvo para la ropa, cumple con las tolerancias establecidas, considerando las normas técnicas aplicables para los distintos tipos de formatos analizados. Además, como objetivos específicos se buscó: Determinar si los detergentes en polvo analizados presentan desviaciones significativas respecto del contenido declarado en la rotulación de sus envases; Evidenciar qué formatos y marcas de detergentes en polvo presentan las mayores deficiencias respecto del contenido neto declarado; Proponer acciones relacionadas



a los resultados del presente estudio; y Vigilar el mercado de ciertos productos, en conformidad a las atribuciones otorgadas al SERNAC con la Ley N° 19.496. Agrega, que para poder verificar el contenido neto de cada uno de los productos adquiridos, se debe tomar en consideración las normas técnicas aplicables para los distintos formatos que se presentan en el mercado, en este caso, corresponden a los siguientes:

- Verificación del contenido en detergentes en polvo con contenido neto nominal declarado de 1 kg (1000 g): Para un contenido declarado de 1000 g., la norma establece una tolerancia de 1,5 % por lo que cada envase no debe contener menos de 985 g.; se acepta hasta un máximo de 2 envases fuera de tolerancia en una muestra de 32 unidades. El contenido neto promedio detectado debe ser igual o mayor al contenido neto declarado, menos el factor 0.485 multiplicado por la desviación del estándar promedio. (Lo anterior lo señala la NCh 1650/1. Of84 "Productos alimenticios envasados - Contenido neto, Parte 1: Requisitos");

- Verificación del contenido neto en detergentes en polvo con un **contenido neto nominal declarado de 3 Kg.** (3.000 g): Para un contenido neto declarado de 3.000 g la norma establece una tolerancia de un 1,5%, por lo que **cada envase no debe contener menos de 2.955 g.**; se acepta hasta un **máximo de 2 envases** fuera de tolerancia de una muestra de 32 unidades. El contenido neto promedio detectado debe ser igual o mayor al contenido declarado, menos el factor de 0,485, multiplicado por la desviación estándar promedio.

Agrega, que cada marca y formato seleccionado se conforma de 32 unidades, evaluándose el contenido neto respecto de cada una de ellas, ensayos desarrollados por el laboratorio CESMEC, cuyos resultados fueron emitidos el día 14 de Marzo de 2014. Así, indica que del universo de 11 marcas evaluadas, en lo relativo al proveedor denunciado, se adquiere su marca "LIDER MATIC", en sus formatos de 1 y 3 Kg., como se aprecia en 2 fotografías digitales simples, que rolan a fojas 4 de autos, que dan cuenta que el contenido neto informado es de 1 y 3 Kg., respectivamente. Manifestó que del informe elaborado por CESMEC, se puede observar que la denunciada no cumple con la normativa vigente por los siguientes hechos:

a) respecto de **LIDER MATIC**, envase de 1 Kg.; la evaluación de una muestra de 32 unidades detectó 6 valores fuera de tolerancia;

b) respecto de **LIDER MATIC**, envase de 3 Kg.; la evaluación de una muestra de 32 unidades detectó 16 valores fuera de tolerancia.



Señala que el contenido neto promedio de la muestra alcanzó a 2.965.468.- g., inferior a las condiciones aceptables para el promedio, después de aplicada la fórmula de cálculo correspondiente. (Como indica la tabla que rola a fojas 5).

Indica, que la conclusión expuesta, permite comprobar deficiencias vigentes en la gestión de calidad del proveedor para mantener los procesos de envasado de sus productos dentro de los límites de control, respecto de la variable "contenido neto", puesto que ha quedado demostrado que los productos en cuestión, se expenden en condiciones distintas a las informadas a los consumidores, teniendo presente que estas son menos favorables a la anunciada por la proveedora. Además, señala que la venta de este tipo de productos, sin la adecuada rotulación y entrega de información al consumidor, es claramente una contravención a la legislación de "Contenido Neto de Envases" que regula la NCh 2051. Of. 1999 y de la Ley 19.496, por constituir una afectación para los consumidores que adquieren dichos productos, confiados en que la información que les entrega la empresa denunciada se encuentra en conformidad a la legislación, es decir, entrega de información real respecto al contenido neto de sus productos, cumpliendo con la normativa vigente para su comercialización, induciendo el proveedor a error o engaño respecto de la información que entrega y pone a disposición de los consumidores, provocando con esto, una asimetría en la información, y por ende, contraviene la normativa Chilena NCh 2051. Of. 1999. Manifiesta, que el Servicio que representa, en el marco de sus facultades y de la protección económica de los consumidores, y conforme a lo dispuesto en el artículo 58 letra b) de la Ley 19.496, puede realizar acciones de control de contenido neto y otras características, a fin de prevenir mermas y el consiguiente menoscabo a los consumidores. Es así, que en este contexto, puede adquirir muestras de productos envasados que se expendan en supermercados u otros establecimientos comerciales, y someterlas a una verificación de contenido neto y otras magnitudes mensurables, en un laboratorio acreditado para tales efectos en el campo de la metrología, como se hizo en este caso a través de la empresa CESMEC. También indica, que la Ley N° 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores, está construida en la base de un pilar esencial, cual es, que toda empresa grande, mediana o pequeña, que decide colocar productos a la venta y participar en el mercado, debe hacerlo en un marco de profesionalidad, es decir, que toda empresa debe tomar los resguardos necesarios, que afecten la calidad y seguridad de los servicios o productos que son ofrecidos a los consumidores. Por lo anterior, y atendido el hecho que se



encuentran comprometidos los derechos de los consumidores, toda vez que este tipo de situaciones no puede permitirse en empresas de este rubro, este servicio formula la presente denuncia, debido a la falta de deber de profesionalidad de la empresa en la prestación de sus servicios, afectando así los derechos de los consumidores que disfrutaban de ellos confiados en la diligencia y responsabilidad de la denunciada. Señala como normas infringidas los artículos 3 letra b), 19, 23 inciso primero, 29 y 33 inciso primero de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores. Indica, que el legislador sanciona al proveedor que a sabiendas o debiendo saberlo, y a través de cualquier tipo de empaque o etiquetas, induce a error o engaño respecto de las características relevantes de la composición del producto, como el contenido neto que se declara en la cara frontal de la rotulación del producto LIDER MATIC de la denunciada, que señala que dicho contenido corresponde a 1 y 3 Kg., respectivamente, y sin embargo, se puede apreciar que de 32 productos, sometidos al estudio, que declaran contenido neto de 1 Kg., 6 de ellos se encuentran fuera de tolerancia, y de 32 productos que declaran un contenido neto de 3 Kg., 16 de ellos se encuentran fuera de tolerancia, y el contenido neto promedio de ellos es inferior a las condiciones aceptables, para el promedio, después de aplicada la fórmula de cálculo correspondiente. Por lo anterior, el tipo de infracción en que incurre la denunciada está dado por el incumplimiento de la obligación de proporcionar información veraz, lo que lleva a un engaño a los consumidores, contraviniendo la legislación de protección a los consumidores y la normativa particular dada por NCh. Agrega que, respecto a la competencia del Juzgado de Policía Local de San Bernardo, en virtud a lo dispuesto en el artículo 50 A inciso 1°, de la Ley N° 19.496, atendida la calidad de denunciante de autos, corresponde a este actor elegir el Tribunal competente para conocer de dicha infracción y en virtud que los hechos constitutivos de la infracción denunciada, de acuerdo al informe elaborado por CESMEC, constan de fecha 14 de Marzo de 2014, y que el fabricante del producto se encuentra ubicado en calle San Eugenio N° 12.351, comuna de San Bernardo, es que este Tribunal, resulta ser competente para conocer de la denuncia interpuesta. Por lo anterior, y en atención a lo dispuesto en el artículo 24 de la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, solicita se condene a la empresa denunciada a pagar la multa equivalente a 50 UTM, por infracción al artículo 3 inciso 1° letra b) de la Ley N° 19.496, la multa de 50 UTM por infracción al artículo 19, del mismo cuerpo legal, la multa de 50 UTM por infracción al artículo 23 inciso 1°, de la



misma Ley, la multa de 50 UTM por infracción al artículo 29, de la ley N° 19.496, y la multa de 50 UTM por infracción al artículo 33 inciso 1°, del cuerpo legal citado. Finalmente señala, que las normas de la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, son de responsabilidad objetiva, lo que significa que no se requiere probar ni dolo ni culpa en la conducta del infractor para acreditar la respectiva infracción, sino que sólo basta el hecho constitutivo de ella, tal como ocurre en la especie. Por lo anterior, solicita se tenga por interpuesta denuncia infraccional, acogerla en todas sus partes, condenando a las denunciadas por cada una de las infracciones cometidas al máximo de las multas contempladas en la citada Ley, con expresa y ejemplar condena en costas.

Que, a fojas 87, don JOSÉ LUIS F. PISMANTE ARAOS, Abogado, por el Servicio Nacional de consumidor, rectifica el domicilio del representante legal de la denunciada WALMART CHILE S.A., don RODRIGO CRUZ MATTA, cual es Avenida del Valle N° 725, piso 5, comuna de Huechuraba.

Que, a fojas 89, rola agregada al proceso la certificación del Sr. Receptor Ad-Hoc, de la notificación de la denuncia de foja 1 y siguientes, con su proveído de fojas 85, a don RICARDO DURING SCHAWARZENBERG, representante legal de ECOTEC S.A.

Que, a fojas 90, rola agregada al proceso la certificación del Sr. Receptor Ad-Hoc, de la notificación de la denuncia de foja 1 y siguientes, con su proveído de fojas 85 y siguientes, a don RODRIGO CRUZ MATTA, representante legal de WALMART CHILE S.A.

Que, a fojas 214 y siguiente, rola el acta de la audiencia de contestación, conciliación y prueba, la que se lleva a efecto con la asistencia de don JOSÉ LUIS PISMANTE ARAOS, en representación del **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, don CARLOS GUTIERREZ DE TORRES, en representación de ECOTEC S.A., y de don FERNANDO RODRIGUEZ GUTIERREZ, en representación de **WALMART CHILE S.A.**

La parte de SERNAC, ratifica su acción infraccional, que rola a foja 1 a 15 de autos, ambas inclusive, por infringir lo dispuesto en los artículos 3 inciso primero letra b), artículos 19, 23 inciso 1, 29 y 33 inciso primero de la Ley N° 19.496, en relación a NCH2051. Of. 1999; "contenido neto de envases", solicitando se acoja en todas sus partes y que se apliquen las máximas multas legales, con costas.

La parte de ECOTEC S.A., contesta por escrito la denuncia infraccional, solicitando que dicho escrito se tenga como parte integrante de la audiencia,



solicitando asimismo el rechazo de la denuncia en todas sus partes, con expresa condena en costas.

La parte de WALMART CHILE S.A, contesta por escrito la denuncia infraccional, solicitando que dicho escrito se tenga como parte integrante de la audiencia, y en definitiva que se absuelva a su representada de la imposición de toda multa, con costas.

Llamadas las partes a conciliación por el Tribunal, ésta no se produce.

No se rinde prueba testimonial. Se rinde prueba documental. No se formularon peticiones.

Que, a fojas 223, se ordena traer los autos para fallo.

Que, a fojas 224, se decreta medida para mejor resolver, dejando sin efecto la resolución que ordenaba traer los autos para fallo.

Que, a fojas 227, rola agregada al proceso la respuesta del Instituto Nacional de Normalización, indicando que el INN es una fundación de derecho privado, y que son dueños de la propiedad intelectual de las normas técnicas y otros documentos que elaboran, en virtud de lo cual, el contenido técnico de las normas chilenas no tiene el carácter de documento público y debe ser cancelado por quien desee su adquisición.

Que, a fojas 229, se ordena traer nuevamente los autos para fallo.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

I.- RESOLUCION DE CUESTIONES PREVIAS. OBJECION DE DOCUMENTOS.-

PRIMERO: Que, a fojas 219, la parte denunciante del SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, objetó los documentos acompañados por la parte denunciada de ECOTEC S.A., y de WALMART S.A., en la audiencia de estilo, por tratarse de simples copias, sin autorización de algún funcionario u organismo independiente, además, los mismos no logran probar lo fundamental del proceso, asimismo, algunos documentos emanan de la misma parte que los presenta, y en ellos sólo se plasman datos, sin que se entregue certeza sobre su autenticidad e integridad, no siendo reconocidos en juicio, no pudiendo por tanto dar fe sobre la veracidad de lo que en ellos se indica. Además, señaló que dichos documentos no desvirtúan lo esgrimido por su parte, en atención a la infracción cometida.

SEGUNDO: Que, a fojas 222, se confirió traslado el que no fue evacuado.



TERCERO: Que, en este tipo de juicios el legislador ha considerado que deben otorgarse facultades amplias al tribunal para apreciar la prueba, con respecto a las que se le conceden en el procedimiento ordinario, prescindiendo de la rigidez y dándole una mayor libertad para determinar el valor que debe asignársele a la misma.

CUARTO: Que, así el Tribunal apreciará la prueba conforme a las reglas de la sana crítica que son ante todo, las del correcto entendimiento humano, donde interfieren las reglas de la lógica y las de la experiencia del juez, que conducen al descubrimiento de la verdad por la recta razón y el criterio racional puesto en juicio.

QUINTO: Que, de acuerdo a lo expuesto, la impugnaciones a los documentos referidos, se rechazarán, toda vez, que las valoraciones y apreciaciones de tales medios probatorios de conformidad a las reglas de la sana crítica, son privativos de esta Sentenciadora, en armonía con otros elementos del proceso, según lo dispuesto en el artículo 14 de la Ley N° 18.287. Por lo demás, cabe señalar que las objeciones no se fundan en causa legal, sino más bien son observaciones a su mérito.

II.- RESOLUCION DEL ASPECTO CONTRAVENCIONAL:

SEXTO: Que, se ha denunciado a **ECOTEC S.A.**, y a **WALMART CHILE S.A.**, por infringir los artículos 3 letra b), 19, 23 inciso primero, 29 y 33 inciso primero de la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

SEPTIMO: Que, habiendo controversia en cuanto a si los proveedores **ECOTEC S.A.**, y **WALMART CHILE S.A.**, causaron o no menoscabo a los consumidores debido a fallas o deficiencias en la calidad del respectivo bien que puso a la venta, en cuanto al error en la información rotulada en el envase de su producto marca "**LIDER MATIC**", presentación de 1 y 3 Kg., que fue adquirido por el SERNAC a fin de ser sometido a un análisis, es de cargo de la parte denunciante del SERNAC acreditarlo, de conformidad lo dispone el artículo 1698 del Código Civil.

Así, la carga procesal, en cuanto a probar que las denunciadas incurrieron en infracción a la Ley N° 19.496, es del **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**. Lo anterior, en contraposición a lo señalado por el denunciante, en relación a que la responsabilidad derivada de las infracciones a la Ley N° 19.496, sería de carácter objetivo.



OCTAVO: Que, la parte denunciada de ECOTEC S.A., contestó la denuncia infraccional interpuesta en su contra, solicitando sea rechazada en todas sus partes con expresa condena en costas, por ser absolutamente improcedente, por cuanto su parte, cuenta con sólo una planta ubicada en la comuna de San Bernardo, la cual produce y despacha a nivel nacional, los diversos productos de la compañía, y en toda su historia nunca se ha visto involucrada en una denuncia de estas características, pues siempre han entregado un servicio de calidad, encontrándose actualmente certificados vía norma ISO 9001:2008- NCh9001.Of 2009 e ISO 14001:2004 - NCh ISO 14001.Of 2009, tanto en el desarrollo, fabricación, envasado y control de calidad de sus productos, lo que les ha permitido mantener una constante y fluida relación con todos sus clientes. Señaló, que su parte cumple plenamente en cuanto al primer informe de detergentes líquidos. En cuanto al segundo informe, "Detergentes en Polvo", y la infracción que se les imputa, por infringir el contenido Neto declarado en los envases, a partir de mínimas diferencia existentes en los muestreos. Agregó, que del análisis de la misma, se aprecia que objetivamente el Contenido Neto Promedio de la muestra detectada, supera con creces el límite inferior aceptado. Bajo el considerando expuesto, señaló, que se expone claramente la buena fe de su parte, quien en caso alguno se ha beneficiado con las diferencias expuestas por el SERNAC, ya que incluso en el envase de 1 kilo, el promedio supera el valor informado como cantidad neta. Destacó, que según se acreditará en la prueba documental, además de tener sus procesos de envasado certificados, cuentan con Certificados de Calibración periódicos emitidos por el LMC Laboratorio de Metrología y Calibración, empresa certificada por el Sistema Nacional de Acreditación INN-Chile (Acreditación N° LC-053). Considerando lo expuesto, indicó, que sus máquinas de llenado se calibran por un tercero externo y certificado, que permite establecer un patrón externo de cumplimiento de la normativa nacional en general y en especial en protección de sus consumidores. Asimismo, señaló, la inaplicabilidad de la norma imputada, por cuanto el propio denunciante a fojas dos, en su libelo, cita al pie de la página, la NCh1650/OF84 "Productos alimenticios envasados" contenido neto. Parte 1: Requisitos", no siendo los detergentes en caso alguno productos alimenticios, por lo cual no le es aplicable la norma especial de Contenido Neto Declarado, única norma que establece y regula de forma especial el hecho expuesto como infringido por el SERNAC. Indicó, que el punto expuesto es de vital importancia, ya que la imputación infraccional realizada en autos, se inicia en base al incumplimiento normativo



señalado y a partir de ello lo radica como una supuesta infracción a la Ley N° 19.496, lo cual claramente no es procedente. En relación a las normas supuestamente infringidas, señaló, que en cuanto a lo dispuesto en el artículo 3 inciso primero letra b) de la Ley N° 19.496, siempre han informado de forma clara y visible a sus consumidores del contenido de los detergentes tanto en el formato líquido como de polvo, por lo cual no es procedente ser imputados por dicha norma. En relación a la infracción al artículo 19, señaló que ningún consumidor, ni el denunciante han solicitado la reposición del producto adquirido, en dicho contexto, no es procedente imputarles la infracción a la normativa, si no se ha generado el hecho basal y tipificado por el Legislador, esto es el derecho del consumidor de solicitar la reposición del producto. En cuanto, a la infracción al artículo 23, señaló, que el Legislador estableció el hecho tipificado en base y estableciendo como requisito que el denunciado actúe con negligencia, cuestión que su caso no se da, pues han efectuado como empresa las mayores inversiones y certificaciones para efecto que su proceso de envasado sea lo más exacto posible. Asimismo, señaló, que en cuanto a la infracción al artículo 29, señaló que su parte rotula sus productos, y en un lugar visible del mismo, no obstante lo anterior, es imposible en la práctica que su parte señale en cada caja el contenido total y completamente exacto de peso o masa, sino que se expone el valor general de peso, por lo cual no han faltado a la verdad en la rotulación. Además indicó, que la rotulación está a la vista de sus clientes, la cual nunca se ha ocultado o alterado artificialmente, por lo que objetivamente han dado cumplimiento íntegro a la normativa expuesta. Finalmente, en cuanto a la supuesta infracción al artículo 33 inciso primero, señaló, que la información expuesta en sus rotulados es susceptible de comprobación y nunca han ocultado el peso o masa de sus productos, no siendo las expresiones de sus rotulados engañosas, ni menos erradas, sino que veraces y oportunas. Asimismo, se opuso a la pretensión del SERNAC de ser sancionados, por cada una de las supuestas infracciones al pago de 50 UTM. Finalmente, como conclusión, señaló que en la especie no se configuran los hechos denunciados por el SERNAC, ya que siempre han actuado de manera correcta con sus clientes, buscando entregar el mayor cumplimiento a las normativas de protección y derecho de los consumidores, lo cual se refleja en las diversas certificaciones que se han adquirido con el pasar de los años y de tener toda su maquinaria debidamente calibrada por empresas externas para efecto de establecer el real pesaje de sus productos, siendo por tanto necesario que el Tribunal, rechace en todas sus partes



la denuncia, o en su defecto sólo aplique una sanción de amonestación menor, según lo estime pertinente en Derecho.

NOVENO: Que, la parte denunciada de WALMART CHILE S.A., contestó la denuncia interpuesta en su contra, señalando que su representada cumple con toda la normativa vigente referente a la calidad e información de los productos que se ofrecen al público. En este sentido, indicó que su parte, a través de los diferentes formatos Híper Líder, Express, Ekono, Acuenta, etc., contrata con sus proveedores bajo rigurosos estándares nacionales e internacionales referentes a las características, calidades y cualidades de los productos relativos al aseo y limpieza de prendas de vestir y su información relativa a las cantidades y detalles técnicos. En este sentido y a fin de dar a conocer al tribunal el proceso de Uso y Verificación de Balanzas con Masas de Patrón, utilizado por su proveedor del producto Detergente Líder Matic, 1 y 3 kilogramos, hizo un completo relato de las acciones de pesaje, de acuerdo al siguiente extracto del análisis de desarrollo de ECOTEC S.A. Como es dable apreciar, según el extracto insertado en su presentación, la actividad de pesaje del producto Detergente Líder Matic, al momento de su envasado, consta de una serie de rigurosas etapas que –en su conjunto– aseguran que la cantidad de producto indicado en el envase sea el que efectivamente se declara. Sin perjuicio de lo anterior, señaló la manifiesta improcedencia de la denuncia de autos, y a su turno, la carencia de sustento técnico y jurídico de la misma, en el sentido que se ha intentado imputar una supuesta conducta infraccional de su representada, junto a su proveedor, en base a norma cuyo tenor apunta a la elaboración, envasado y contenido neto declarado en productos o alimentos para el consumo humano, y no de compuestos químicos que digan relación con actos de limpieza o depuración de prendas de vestir. Es así, como lo anterior, queda expuesto, al señalar el Servicio en la página 2, de su denuncia párrafo 3, que “En particular, el referido estudio apuntó a comprobar que si el contenido neto declarado – cita al pie n° 2- cuya cita hace expresa referencia a la norma técnica nacional NCh.1650/1.Of84: Productos Alimenticios envasados, contenido. Parte 1: Requisitos”. En dicho sentido es palmario concluir que la imputación realizada por el Sernac, a las denunciadas, es producto de una elaboración jurídica artificial, alejada de parámetros técnicos específicos para el tipo de producto objeto de estos autos. Asimismo, indicó, que la condena pretendida tanto para ECOTEC S.A., como para WALMART CHILE S.A., transgrede gravemente el principio jurídico non bis in ídem, al intentar una



eventual sanción por un total de 250 Unidades Tributarias Mensuales, siendo que de acuerdo a lo prescrito en la ley, el máximo sancionatorio alcanzaría a las 50 Unidades Tributarias Mensuales, esto en atención a que es sólo un hecho el imputado, y no los cinco que se indican en la denuncia. En último término, alegó que cualquier hipotética responsabilidad no puede imputársele a su parte, pues discrepa y sostiene graves dudas respecto de los procedimientos adoptados por la denunciante, y cumple lo indicado en la rotulación del producto, por lo que niegan cualquier imputación en un sentido contrario, agregando además que todos los ítems señalados por la denunciante, son cumplidos por su parte, siendo de carga de la contraria acreditar algo distinto. Por lo anterior, solicitó el rechazo de la denuncia, absolviendo a su parte de toda multa, con costas.

DECIMO: Que, la parte denunciante del SERNAC, rindió prueba documental, consistente en los siguientes instrumentos: **1.-** Copia Simple de informe de "Verificación del Contenido Neto (masa) en Detergentes en Polvo Comercializados en Supermercados de la Región Metropolitana", elaborado en el mes de Abril de 2014, por el Departamento de Calidad y Seguridad de Productos, del Servicio Nacional del Consumidor, que rola a fojas 20 a 61 de autos; y **2.-** Copia Simple de "Informe de Ensayos", SCC - 117727, elaborado por CESMEC, con fecha 14 de Marzo de 2014, que rola a fojas 62 a 84 del proceso.

UNDECIMO: Que, la parte denunciada de ECOTEC S.A., rindió prueba documental, consistente en los siguientes instrumentos: **1.-** Copia Simple de Certificado ISO 9001, de fecha 8 de Octubre de 2013, que rola a fojas 112 de autos; **2.-** Copia simple de Certificado ISO 14001, de fecha 8 de Octubre de 2013, que rola a fojas 113 del proceso; **3.-** Copia Simple de Confirmación de Estándar de Calidad interno, emitido por WALMART CHILE S.A, de fecha 8 de Abril de 2010, que rola a fojas 114 de autos; **4.-** Copia Simple de Procedimiento de Envasado Detergentes Líquidos, Polvo Retail e Industrial, emitido por ECOTEC S.A., de fecha 1 de Julio de 2013, que rola a fojas 115 a 118 del proceso; **5.-** Copia Simple de Instructivo de Inicio de Línea de Envasado, emitido por ECOTEC S.A., en el mes de Junio de 2014, que rola a fojas 119 y 120 de autos; **6.-** Copia Simple de Instructivo Uso y Verificación de Balanzas con Masas de Patrón, emitido por ECOTEC S.A., en el mes de Noviembre de 2012, que rola a fojas 121 del proceso; **7.-** Copia Simple de Procedimiento de Calibración y Verificación Equipos de Producción, emitido por ECOTEC S.A., en el mes de Julio de 2012, que rola a fojas 122 y 123 de autos; **8.-** Copia Simple de Plan de Calibración Equipos de Medición, emitido por ECOTEC



S.A., en el mes de Agosto de 2012, que rola a fojas 124 y 125 del proceso; 9.- Copia Simple de Instructivo de Inicio de Línea de Envasado, emitido por ECOTEC S.A., en el mes de Junio de 2014, que rola a fojas 126 y 127 de autos; 10.- Copia Simple de Estadísticas de Control de Peso (semanal), generado por don Gonzalo Ramos, de ECOTEC S.A., que rola a fojas 128 del proceso; 11.- Copia Simple de Control de Peso Balanzas con Masas Patronas, emitido por ECOTEC S.A., en el mes de Noviembre de 2012, que rola a fojas 129 y siguientes de autos; 12.- Copia Simple de Certificado de Acreditación LC 053, de la empresa Laboratorio de Metrología Covery S.A., emitido por el Sistema Nacional de Acreditación, con fecha 24 de Junio de 2011, que rola a fojas 132 del proceso; 13.- Copia Simple de Certificado de Calibración N° LMC 34680, de la empresa Laboratorio de Metrología Covery S.A., del Sistema Nacional de Acreditación, con fecha 21 de Agosto de 2013, que rola a fojas 133 de autos; 14.- Copia Simple de Certificado de Calibración N° LMC 34681, de la empresa Laboratorio de Metrología Covery S.A., del Sistema Nacional de Acreditación, con fecha 28 de Agosto de 2013, que rola a fojas 134 del proceso; 15.- Copia Simple de Certificado de Calibración N° LMC 34682, de la empresa Laboratorio de Metrología Covery S.A., del Sistema Nacional de Acreditación, con fecha 28 de Agosto de 2013, que rola a fojas 135 de autos; 16.- Copia Simple de Certificado de Calibración N° LMC 34683, de la empresa Laboratorio de Metrología Covery S.A., del Sistema Nacional de Acreditación, con fecha 28 de Agosto de 2013, que rola a fojas 136 del proceso; 17.- Copia Simple de Certificado de Calibración N° LMC 34730, de la empresa Laboratorio de Metrología Covery S.A., del Sistema Nacional de Acreditación, con fecha 20 de Agosto de 2013, que rola a fojas 137 y 138 de autos; 18.- Copia Simple de Certificado de Calibración N° LMC 34731, de la empresa Laboratorio de Metrología Covery S.A., del Sistema Nacional de Acreditación, con fecha 20 de Agosto de 2013, que rola a fojas 139 y 140 del proceso; 19.- Copia Simple de Certificado de Calibración N° LMC 34732, de la empresa Laboratorio de Metrología Covery S.A., del Sistema Nacional de Acreditación, con fecha 20 de Agosto de 2013, que rola a fojas 141 y 142 de autos; 20.- Copia Simple de Certificado de Calibración N° LMC 34733, de la empresa Laboratorio de Metrología Covery S.A., del Sistema Nacional de Acreditación, con fecha 20 de Agosto de 2013, que rola a fojas 143 y 144 del proceso; 21.- Copia Simple de Certificado de Calibración N° LMC 34679, de la empresa Laboratorio de Metrología Covery S.A., del Sistema Nacional de Acreditación, con fecha 21 de Agosto de 2013, que rola a fojas 145 de autos; 22.- Copia Simple de informe de



“Verificación del Contenido Neto (volumen) en detergentes líquidos comercializados en Supermercados de la Región Metropolitana”, elaborado en el mes de Abril de 2014, por el Departamento de Calidad y Seguridad de Productos, del Servicio Nacional del Consumidor, que rola a fojas 146 a 164 del proceso; y 23.- Set de 6 fotografías digitales simples, que dan cuenta del proceso de envasado detergente en polvo, que rolan a fojas 165 y siguientes de autos;

DUODECIMO: Que, la parte denunciada de WALMART CHILE S.A., rindió prueba documental, consistente en los siguientes instrumentos: 1.- Copia Simple de Certificado ISO 9001, de fecha 8 de Octubre de 2013, que rola a fojas 169 de autos; 2.- Copia Simple de Certificado ISO 14001, de fecha 8 de Octubre de 2013, que rola a fojas 168 del proceso; 3.- Copia Simple de Confirmación de Estándar de Calidad interno, emitido por WALMART CHILE S.A, de fecha 8 de Abril de 2010, que rola a fojas 170 de autos; 4.- Copia Simple de Procedimiento de Envasado Detergentes Líquidos, Polvo Retail e Industrial, emitido por ECOTEC S.A., de fecha 1 de Julio de 2013, que rola a fojas 171 a 175 del proceso; 5.- Copia Simple de Instructivo de Inicio de Línea de Envasado, emitido por ECOTEC S.A., en el mes de Junio de 2014, que rola a fojas 176 y 177 de autos; 6.- Copia Simple de Instructivo Uso y Verificación de Balanzas con Masas de Patrón, emitido por ECOTEC S.A., en el mes de Noviembre de 2012, que rola a fojas 178 del proceso; 7.- Copia Simple de Procedimiento de Calibración y Verificación equipos de Producción, emitido por ECOTEC S.A., en el mes de Julio de 2012, que rola a fojas 179 y 180 de autos; 8.- Copia Simple de Plan de Calibración Equipos de Medición, emitido por ECOTEC S.A., en el mes de Agosto de 2012, que rola a fojas 181 y 182 del proceso; 9.- Copia Simple de Estadísticas de Control de Peso (semanal), generado por don Gonzalo Ramos, de ECOTEC S.A., que rola a fojas 183 de autos; 10.- Copia Simple de Control de Peso Balanzas con Masas Patrones, emitido por ECOTEC S.A., en el mes de Agosto de 2014, que rola a fojas 210 y siguientes del proceso; 11.- Copia Simple de Certificado de Calibración N° LMC 34679, de la empresa Laboratorio de Metrología Covery S.A., del Sistema Nacional de Acreditación, con fecha 21 de Agosto de 2013, que rola a fojas 185 de autos; 12.- Copia Simple de Certificado de Calibración N° LMC 34680, de la empresa Laboratorio de Metrología Covery S.A., del Sistema Nacional de Acreditación, con fecha 21 de Agosto de 2013, que rola a fojas 186 del proceso; 13.- Copia Simple de Certificado de Calibración N° LMC 34681, de la empresa Laboratorio de Metrología Covery S.A., del Sistema Nacional de Acreditación, con fecha 28 de Agosto de 2013, que rola a fojas 187 del proceso;



14.- Copia Simple de Certificado de Calibración N° LMC 34682, de la empresa Laboratorio de Metrología Covery S.A., del Sistema Nacional de Acreditación, con fecha 28 de Agosto de 2013, que rola a fojas 188 de autos; 15.- Copia Simple de Certificado de Calibración N° LMC 34683, de la empresa Laboratorio de Metrología Covery S.A., del Sistema Nacional de Acreditación, con fecha 28 de Agosto de 2013, que rola a fojas 189 del proceso; 16.- Copia Simple de Certificado de Calibración N° LMC 34730, de la empresa Laboratorio de Metrología Covery S.A., del Sistema Nacional de Acreditación, con fecha 20 de Agosto de 2013, que rola a fojas 190 y 191 de autos; 17.- Copia Simple de Certificado de Calibración N° LMC 34731, de la empresa Laboratorio de Metrología Covery S.A., del Sistema Nacional de Acreditación, con fecha 20 de Agosto de 2013, que rola a fojas 192 y 193 del proceso; 18.- Copia Simple de Certificado de Calibración N° LMC 34732, de la empresa Laboratorio de Metrología Covery S.A., del Sistema Nacional de Acreditación, con fecha 20 de Agosto de 2013, que rola a fojas 194 y 195 de autos; 19.- Copia Simple de Certificado de Calibración N° LMC 34733, de la empresa Laboratorio de Metrología Covery S.A., del Sistema Nacional de Acreditación, con fecha 20 de Agosto de 2013, que rola a fojas 196 y 197 del proceso; 20.- Set de 17 fotografías digitales simples, que dan cuenta del proceso de envasado detergente en polvo, que rolan a fojas 198 y siguientes de autos; 21.- Copia simple de planilla pesajes envasado detergente productos LIDER, emitido por ECOTEC S.A., en el mes de Septiembre de 2014, que rola a fojas 207 y siguientes del proceso; 22.- Copia Simple de Control de Peso Balanzas con Masas Patronas, emitido por ECOTEC S.A., en el mes de Noviembre de 2012, que rola a fojas 210 y siguientes de autos; 23.- Copia Simple de Guía de Servicio N° 006289, emitido por LMC S.A., en el mes de Agosto de 2014, que rola a fojas 213 del proceso.

DECIMO TERCERO: Que, de los hechos planteados en la causa por los intervinientes, la discusión radica en establecer si las denunciadas **ECOTEC S.A.**, y **WALMART CHILE S.A.**, cumplieron o no con las obligaciones dispuestas en los artículos 3 letra b), 19, 23 inciso primero, 29 y 33 inciso primero de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

Al efecto, el artículo 3° del cuerpo legal citado dispone que: "Son derechos y deberes básicos del consumidor: b) El derecho a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos, y el deber de informarse responsablemente de ellos".



Por su parte el artículo 19 de dicho cuerpo legal señala que: "El consumidor tendrá derecho a la reposición del producto o, en su defecto, a optar por la bonificación de su valor en la compra de otro o por la devolución del precio que haya pagado en exceso, cuando la cantidad o el contenido neto de un producto sea inferior al indicado en el envase o empaque."

Que, el artículo 23 inciso 1º de la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, establece: "Comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que, en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio".

Que, además, el artículo 29 del mismo cuerpo normativo, señala que: "El que estando obligado a rotular los bienes o servicios que produzca, expendiera o preste, no lo hiciera, o faltare a la verdad en la rotulación, la ocultare o alterare, será sancionado con multa de cinco a cincuenta unidades tributarias mensuales".

Que, el artículo 33 de la Ley N° 19.496 indica que: "La información que se consigne en los productos, etiquetas, envases, empaques o en la publicidad y difusión de los bienes y servicios deberá ser susceptible de comprobación y no contendrá expresiones que induzcan a error o engaño al consumidor".

DECIMO CUARTO: Que, en primer lugar, esta Sentenciadora, se hará cargo de las alegaciones y defensas expuestas por las denunciadas en cuanto a que el SERNAC, al realizar su estudio utilizó la NCh.1650/1.Of84, que hace referencia a "Productos Alimenticios envasados", siendo que el caso de autos, se trata del estudio de detergentes, no siendo aplicable dicha norma, que trata de productos alimenticios. Pues, bien al analizar el Informe de Estudio, de fojas 20 y siguientes, se aprecia claramente que la norma voluntaria utilizada, es la Norma Chilena NCh2051.Of1999 "Contenido Neto de Envases", y que la NCh1650/1.Of84, se utilizó para ciertas variables y conceptos relevantes del estudio, por lo que las alegaciones realizadas por las denunciadas a este respecto, en sus respectivas contestaciones, serán desestimadas.

DECIMO QUINTO: Que, del análisis de los antecedentes del proceso y la prueba documental rendida en autos, de acuerdo a las reglas de la sana crítica, es posible concluir que las denunciadas, infringieron lo dispuesto en la Ley N° 19.496, específicamente la empresa ECOTEC S.A., ya que con su actuar infringió lo dispuesto en el artículo 29 de dicha Ley, pues de acuerdo al estudio realizado por



el SERNAC, el rotulado de los productos por ella envasados, LIDER MATIC, en sus formatos de 1 y 3 kilos, no cumplía con la normativa vigente. De la misma manera la denunciada WALMART CHILE S.A., infringió con su actuar lo dispuesto en el artículo 3 letra b), y 23 inciso primero de la Ley N° 19.496, al ofertar a los consumidores un producto que no cumple con lo efectivamente publicitado en sus envases. Por lo anterior, esta Sentenciadora acogerá como se dispondrá en lo resolutivo de la presente sentencia, la denuncia de foja 1 y siguientes.

Cabe, señalar que para llegar a esta conclusión se tuvo en especial consideración la prueba documental rendida por la parte denunciante del SERNAC, cuyo informe es concluyente y determinante, en cuanto a que las denunciadas no dieron cumplimiento a la normativa vigente, para la evaluación de 32 muestras de los productos LIDER MATIC en sus versiones de 1 y 3 kilos, dando en el primer caso, seis valores fuera de tolerancia, y en el segundo 16 valores fuera de tolerancia, respectivamente. Así tampoco obtuvieron un resultado positivo, en cuanto al contenido neto promedio de las muestras, alcanzando un promedio inferior al aceptable de acuerdo a los parámetros del estudio. Además, dichos documentos no fueron objetados por las denunciadas, ni contrastados por estudios particulares que pudieran haber realizado al efecto, sino que simplemente rindieron prueba documental, que certifica la calibración de sus equipos y los procedimientos de envasado, pero no obstante ellos, no dan razón alguna de por qué las muestras testeadas por el SERNAC, se encontraban fuera de los parámetros establecidos. Por lo anterior, sus contestaciones serán desestimadas, pues a juicio de esta Sentenciadora, la única forma de contradecir la veracidad del informe que encargó el SERNAC, al laboratorio CESMEC, era a través de una prueba pericial u otro informe de tal magnitud que le restara mérito probatorio y veracidad, cosa que las denunciadas no hicieron.

DECIMO SEXTO: Que, en atención a lo motivado en lo precedente, la denuncia de foja 1 y siguientes, será acogida, pero esta Sentenciadora fijara las multas aplicables de manera prudencial, y en atención a lo dispuesto en el artículo 24 de la Ley N° 19.496.

Por estas consideraciones y atendidas las facultades que me confiere la Ley 15231 y los Arts. 1, 14 y 17 de la Ley 18287, Art. 1698 del Código Civil y el artículo 3, 12, 23, 24, 50, 58 y demás pertinentes de la Ley 19.496;



SE DECLARA:

I.- Que, se **RECHAZAN**, las objeciones de documentos, deducidas a fojas 219, por la parte denunciante del **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**;

II.- Que, se **ACOGE**, la denuncia de foja 1 y siguientes, en cuanto se condena a **ECOTEC S.A.**, y a **WALMART CHILE S.A.**, ya individualizadas, a pagar cada una de ellas, una multa de 20 UTM., como infractoras a lo dispuesto en los artículos 3 letra b), 23 y 29 de la Ley N° 19.496, dentro de quinto día que la presente sentencia se encuentre ejecutoriada, bajo apercibimiento legal;

III.- Que, se **CONDENA**, a las denunciadas **ECOTEC S.A.**, y **WALMART CHILE S.A.**, al pago de las costas de la causa.

Anótese, notifíquese y archívense los autos en su oportunidad.

Rol N° 5759 - 4 - 2014.

PRONUNCIADA POR DOÑA AMERICA SOTO VIVAR. JUEZ.

AUTORIZADA POR DON MAURICIO CISTERNA SALVO. SECRETARIO.



San Miguel, ocho de mayo de dos mil quince.

Vistos:

De la sentencia en alzada se elimina el considerando decimocuarto. Se elimina asimismo en el considerando decimoquinto lo escrito a continuación de los términos "...de tolerancia, respectivamente.", transformándose el punto (.) seguido que precede a la palabra "respectivamente" en punto (.) aparte.

Y se tiene en su lugar y además presente:

Primero: Que según consta del informe de verificación del contenido neto en detergentes en polvo comercializados en supermercados de la Región Metropolitana realizado por el Sernac, que rola a fojas 20 y siguientes, de la muestra consistente en 32 cajas de un kilo del producto Lider Matic nueve envases presentaban un contenido inferior al declarado pero dentro del rango de tolerancia, diecisiete envases tenían un contenido igual o superior al declarado, siendo el valor individual máximo 1.040 gramos y seis envases tenían menor contenido, bajo el rango de tolerancia, correspondiendo a 977 gramos el valor individual mínimo, esto es, 23 gramos menos que el informado en el envase. El contenido neto promedio de la muestra fue de 1.003,719 gramos.

Segundo: Que, por su parte, en el informe antes señalado se indica que de la muestra consistente en treinta y dos cajas de tres kilos del producto Líder Matic diez envases presentaron contenido inferior al declarado pero dentro de la tolerancia establecida, seis envases presentaron un peso neto igual o superior al declarado y dieciséis cajas tenían menor contenido al declarado, bajo el rango de tolerancia correspondiendo el valor individual mínimo a 2.883 gramos, esto es 17 gramos menos que el indicado en el envase, y el valor individual máximo a 3.114 gramos. El contenido neto promedio de la muestra



alcanzó los 2.965,438 gramos, esto es, 34,562 gramos menos que el declarado en el envase.

Tercero: Que los pesos que arrojaron las muestras analizadas, a que se refiere el informe antes referido, no fueron controvertidos por los denunciados, de manera que se encuentra acreditado que la rotulación de los envases efectuada por la empresa Ecotec no se ajustaba a la verdad, así como, que los productos comercializados por la empresa Walmart presentaban deficiencias en relación al peso, de manera que la información entregada al consumidor no fue veraz .

Cuarto: Que lo anterior importa la infracción del artículo 29 de la Ley N° 19.496 por parte de Ecotec, y de los artículos 3 letra b) y 23 de la ley citada por parte de la empresa Walmart Chile S.A., toda vez que no actuó con la debida diligencia o cuidado en orden a constatar la efectividad del gramaje declarado en los envases, causando con ello un menoscabo al consumidor debido a la deficiencia en el peso del producto en cuestión. En efecto, la mayoría de la prueba rendida por Walmart Chile S.A. en autos dice relación con otra empresa, como es Ecotec. Las restantes probanzas, consistentes en la planilla de pesajes envasado detergente de productos Líder corresponde a un documento que no se encuentra firmado, que emana de Ecotec, y que en todo caso se refiere al mes de septiembre del año 2014, época posterior a los hechos de autos, por lo que carece de valor probatorio. Finalmente, las fotografías acompañadas a los autos del proceso de pesaje y envasado del producto no permiten establecer la diligencia que le es exigible a la empresa en cuestión en su calidad de comercializadora del producto.

Quinto: Que las alegaciones de las partes en relación con la inaplicabilidad de la norma NCH.1650/1.OF84 en nada altera lo resuelto, toda vez que la sanción impuesta lo es por infracción de disposiciones contenidas en la Ley N° 19.496, derivadas de las diferencias de los pesos netos de las cajas en relación con el informado en el envase. Por otro lado, si bien es efectivo que no se acompañó en auto la Norma NCH 2051.OF 1999 de "Contenido de

envases” ésta tiene el carácter de voluntaria, lo que fue ratificado en estrados por el abogado de una de las recurrentes, de manera que legalmente lo único cierto es que varios de los envases de las muestras, cuarenta y un envases (quince y veintiséis respectivamente) tenían un peso inferior al declarado, de los cuales veintidós (seis y dieciséis respectivamente) tenían un peso inferior al declarado en el envase y bajo el promedio aceptado por el Sernac.

Y visto además lo dispuesto en los artículos 186 y siguientes del Código de Procedimiento Civil, 32, 35 y 36 de la Ley N°18.287 se **confirma** la sentencia de diecinueve de diciembre pasado escrita a fojas 231.

Regístrese y devuélvase.

Redacción de la Ministro Sra. Mera.

Rol N° 159-2015-civ.

Pronunciada por las Ministras señora Sylvia Pizarro Barahona, señora Liliana Mera Muñoz y Abogado Integrante señor Marco Arellano Quiroz.

En San Miguel, ocho de mayo del año dos mil quince, notifiqué por el estado diario la resolución precedente.

