

TERCER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL
LAS CONDES

Causa Rol N° 10.948-7-2016

LAS CONDES, veintinueve de julio de dos mil dieciséis.

VISTOS:

A fs. 11 y siguientes, el **Servicio Nacional del Consumidor**, en adelante **Sernac**, deduce denuncia infraccional en contra de **Procter & Gamble Chile Ltda.**, representada legalmente por doña Macarena García Fuentes, ignora profesión u oficio, ambos domiciliados para estos efectos en Av. Presidente Riesco N° 5335, piso 17, Las Condes, por infringir lo dispuesto en el artículos 58 inciso 5° y siguientes de la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, con costas; **denuncia que fue notificada a fs. 25 de autos.**

Funda la respectiva denuncia en que con fecha 14 de enero de 2016, la Jefa del Depto. de Estudios e Inteligencia del Sernac, remitió a la denunciada Ordinario N° 01426 para que entregara, dentro del plazo de 10 días hábiles, información para comprobar ciertas frases publicitarias respecto de sus productos pasta de dientes Oral B 3D White y shampoo Head & Shoulders. Que, dicho Oficio fue notificado a la denunciada con fecha 15 de enero de 2016 a las 14:48 hrs. y que hasta la fecha de la interposición de la presente denuncia, 19 de mayo de 2016, la denunciada no ha entregado la información solicitada. Finalmente señala que, lo anterior constituye una clara infracción a la Ley N° 19.496, por cuanto no se evacuó dentro del plano indicado en Ordinario N° 01426 la información requerida.

A fs. 51 y siguiente, se lleva a efecto comparendo de estilo decretado en autos con la asistencia del apoderado de la parte denunciante del Sernac,



quien ratifica su denuncia de fs. 11 y siguientes, y la asistencia del apoderado de la denunciada Procter & Gamble Chile Ltda., quien contesta la acción interpuesta en contra de su representada; rindiéndose la prueba documental que rola en autos.

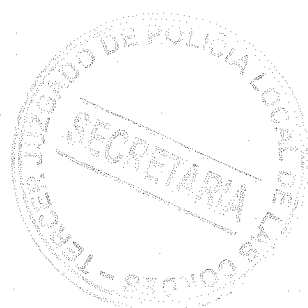
A fs. 53, la parte denunciada Procter & Gamble Chile Ltda. formula observaciones a la prueba.

Y encontrándose la causa en estado se ordenó traer los antecedentes para dictar sentencia.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

Primero: Que, el Sernac funda su denuncia en el hecho de que la denunciada habría vulnerado lo dispuesto en el artículo 58 inciso 5° y siguientes de la Ley del Consumidor, al no proporcionar la información solicitada referente a la comprobación de ciertas frases publicitarias respecto de sus productos pasta de dientes Oral B 3D White y shampoo Head & Shoulders.

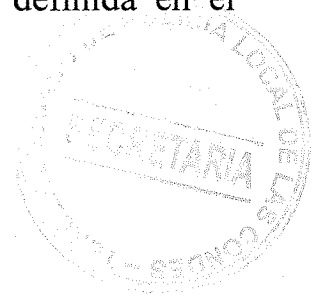
Segundo: Que, la parte denunciada al formular sus descargos solicita se rechace la denuncia debido a que nunca habría recibido el oficio por el cual Sernac requería la información señalada en la denuncia. Que, en los hechos denunciados nunca se señala que el Oficio en comento hubiera sido enviado y recepcionado en la dirección de Av. Presidente Riesco N° 5.335, piso 17, Las Condes, dirección en la cual Procter & Gamble tiene su domicilio comercial. Agrega que, sólo con fecha 19 de mayo de 2016 se enteró, por la prensa, que serán denunciados por no haber aportado la información supuestamente requerida. Finalmente señala que, con fecha 20 de mayo se solicitó una reunión al Sernac, con el objeto de explicar lo sucedido y manifestar su disposición a entregar la información requerida cuando dicho organismo lo estimara pertinente, solicitud respecto de la cual no se obtuvo respuesta alguna.



Tercero: Que, como fundamento a la denuncia la parte del **Sernac** acompaña los siguientes documentos: **1)** A fs. 7 y 8, fotocopia simple de Oficio Ord. N° 01426 de fecha 14 de enero de 2016, emanado del Sernac, que solicita información a Procter & Gamble Chile Ltda.; **2)** A fs. 9, Guía N° 14 de “Oficina de Partes Correspondencia enviada por Chilexpress” de fecha 14 de enero de 2016, en la cual consta el envío de Oficio N° 01426 a la denunciada; y **3)** A fs. 10, copia simple de “Orden de Transporte” N° 99541277334, emitida por Chilexpress, en la que consta recepción de Oficio N° 01426 por parte de la empresa denunciada; **documentos que no fueron objetados por la parte denunciada.**

En tanto la parte denunciada de **Procter & Gamble Chile Ltda.** rinde la siguiente prueba documental: **1)** A fs. 28 y 29, copia impresa de página web df.cl de fecha 19 de mayo de 2016 en el Diario Financiero en la cual se informa que “Sernac denuncia a 5 empresas por inducir a engaño con “productos milagro” de cosmética y salud”; **2)** A fs. 30 a 32, copia impresa de página web de Sernac de fecha 19 de mayo de 2016, en la cual se hace mención a la denuncia de autos; **3)** A fs. 33 a 35, copia impresa de dos correos electrónicos enviados por la denunciada a Sernac, referente a los hechos denunciados; **4)** A fs. 36 y 37, solicitud de audiencia y suspensión de procedimiento efectuada por la denunciada al Sernac con fecha 20 de mayo de 2016; **5)** A fs. 38 a 41, soporte técnico para la aseveración “Dientes más blancos removiendo hasta 14 años de manchas”, “resultados que duran meses”; y **6)** A fs. 42 a 46, respaldo técnico con respecto a la superioridad clínica anticasca del shampoo Head & Shoulders; **documentos que no fueron objetados por la parte contraria.**

Cuarto: Que, el artículo 58 de la Ley N° 19.496 en su inciso 5° y siguientes dispone que los proveedores están obligados a proporcionar al Sernac los informes y antecedentes que les sean solicitados por escrito, y que digan relación con la información básica comercial, definida en el



artículo 1º de la ley, de los bienes y servicios que ofrezcan al público, dentro del plazo que se determine en el respectivo requerimiento, el que no podrá ser inferior a diez días hábiles. Asimismo dicho artículo señala que el requerimiento de documentación sólo podrá referirse a información relevante para el consumidor o que éste consideraría para sus decisiones de consumo. Finalmente se señala que, la negativa o demora injustificada en la remisión de los antecedentes requeridos será sancionada con multa de hasta 400 UTM, por el juez de policía local.

Quinto: Que, del mérito del proceso y análisis de la prueba rendida aparecen como hechos ciertos que el Sernac solicitó información relevante para el consumidor o que éste consideraría para sus decisiones de consumo, tal como son la efectividad de las propiedades blanqueadoras de su pasta de dientes o anticasca de su shampoo, con fecha 14 de enero de 2016 mediante Oficio N° 01246; que dicho Oficio fue notificado a la denunciada el día 15 de enero del mismo año, y que tal como lo reconoce la denunciada, hasta la fecha de la interposición de la presente denunciada dicho oficio no había sido contestado, habiendo transcurrido en exceso el plazo de 10 días hábiles otorgado por el Sernac a la denunciada.

Sexto: Que, teniendo presente lo anterior, aparece de manifiesto que la denunciada Procter & Gamble Chile Ltda. incurrió en infracción a lo dispuesto en el artículo 58 de la Ley N° 19.496 al no proporcionar la información solicitada por el Sernac dentro del plazo requerido y establecido por ley.

Séptimo: Que, los descargos formulados por la denunciada en cuanto a que no tuvieron conocimiento del requerimiento del Sernac, ya que nunca habrían sido notificados de éste, no pueden ser considerados por esta sentenciadora, ya que consta en autos, con la documental acompañada a fs. 9 y 10, que la notificación del denuncia fue válidamente realizada, ya que ésta se efectuó en el domicilio comercial de la denunciada y fue



entregada a persona adulta que se identificó. Asimismo, el hecho de que la denunciada acompañe, al momento de celebrarse en autos comparendo de estilo, los informes técnico requeridos, no le eximen de su responsabilidad por cuanto éstos fueron puestos en conocimiento del Sernac luego de transcurridos más de 5 meses desde que les fue notificado el Oficio N° 01246, que motivó la presente denuncia.

Por estas consideraciones y de conformidad a lo dispuesto en los artículos 3, 58 y siguientes de la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, artículo 13 de la Ley N° 15.231 y artículos 14 y 17 de la Ley N° 18.827, **se declara:**

Que, se condena a **Procter & Gamble Chile Ltda.**, representada legalmente por doña Macarena García Fuentes, a pagar una multa de **50 UTM** por infringir lo dispuesto en el artículo 58 inciso 5° y siguientes de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, con costas.

DESPACHESE, orden de reclusión nocturna, por el término legal, en contra del representante legal del denunciado, si no pagare la multa impuesta dentro del plazo de cinco días, por vía de sustitución y apremio.

DESE Aviso.

NOTIFIQUESE personalmente o por cédula.

REMITASE copia autorizada al Servicio Nacional del Consumidor en su oportunidad.

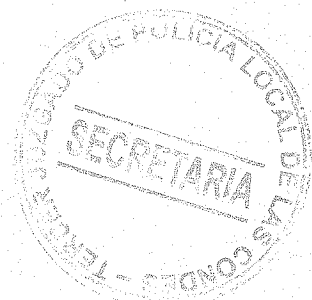
ARCHIVESE en su oportunidad.

Cecilia Villarroel Bravo

Dictada por doña: Cecilia Villarroel Bravo. Jueza Titular.

Ana María Toledo Díaz. Secretaria.

[Handwritten signature]



Foja: 96
Noventa y Seis

C.A. de Santiago

Santiago, veintiocho de diciembre de dos mil dieciséis.

A fojas 95: téngase presente.

Vistos:

Se confirma la sentencia de veintinueve de julio de dos mil dieciséis, escrita a fojas 57 y siguientes, dictada por el Tercer Juzgado de Policía Local de Las Condes, **con costas del recurso.**

Regístrese y devuélvase.

N°Trabajo-menores-p.local-1580-2016.

Pronunciada por la **Duodécima Sala** de esta ltma. Corte de Apelaciones de Santiago, presidida por el Ministro señor Fernando Carreño Ortega e integrada por la Ministra señor Patricia Liliana González Quiroz y la abogada integrante señora Claudia Chaimovich Guralnik.

FERNANDO IGNACIO CARREÑO
ORTEGA
MINISTRO
Fecha: 28/12/2016 12:56:13

PATRICIA LILIANA GONZALEZ
QUIROZ
MINISTRO
Fecha: 28/12/2016 13:02:04

CLAUDIA VERONICA CHAIMOVICH
GURALNIK
ABOGADO
Fecha: 28/12/2016 12:46:44

SERGIO ENRIQUE PADILLA FARIAS
MINISTRO DE FE
Fecha: 28/12/2016 14:16:24



01116815330114

Pronunciado por la Duodécima Sala de la C.A. de Santiago integrada por los Ministros (as) Fernando Ignacio Carreño O., Patricia Liliana Gonzalez Q. y Abogada Integrante Claudia Veronica Chaimovich G. Santiago, veintiocho de diciembre de dos mil dieciséis.

En Santiago, a veintiocho de diciembre de dos mil dieciséis, notifiqué en Secretaría por el Estado Diario la resolución precedente.



01116815330114

TERCER JUZGADO DE POLICIA LOCAL
DE LAS CONDES
AV. APOQUINDO 3300 3ER PISO

Las Condes, **Miércoles 08 de Marzo de 2017**

Notifico a Ud., que en el proceso N° 010948-07-2016 se ha dictado con fecha
Martes 07 de Marzo de 2017, la siguiente resolución:

CUMPLASE



001100

SECRETARIA

TERCER JUZGADO DE POLICIA LOCAL
DE LAS CONDES
AV. APOQUINDO 3300 3ER PISO

Rol N° 010948-07-2016
Certificada N° 009467

Señor
Don (ña)

JUAN CARLOS LUENGO

TEATINOS N° 333 SEGUNDO PISO

SANTIAGO

