

La Florida a veintiséis de febrero de dos mil dieciséis

VISTOS:

1.- Que por presentación de fojas 37 el **Servicio Nacional del Consumidor** a través de su Director Regional Metropolitana de Santiago, Abogado Juan Carlos Luengo Pérez, ambos con domicilio para estos efectos en calle Teatinos N° 333 Piso 2, comuna de Santiago, en el marco de las atribuciones conferidas en el artículo 58 letra g) en la Ley 19.496, viene en interponer denuncia, por infracción a la Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en contra de la empresa **CAROLINA PAZ PARRA CISA INVERSIONES E.I.R.L (Tiendas Baby Center)**, representada legalmente por Carolina Parra Cisa, ambos domiciliados para estos efectos en Avenida Vicuña Mackenna N° 7110, Locales 444-445, comuna de La Florida, toda vez que ha detectado que la empresa denunciada ha infringido a los artículos 3 inciso primero letras b) y d), 29 sobre el deber de rotulación, 32 inciso primero y 45 de la Ley 19.496, fundamentada en el Informe de Estudio Relativo a la EVALUACION DE REQUISITOS DE DESEMPEÑO Y ROTULACION EN ANDADORES PARA BEBES, elaborada por el ente público en el mes de enero de 2015 con el objetivo de entregar mayor información a los consumidores para que elijan productos que no signifiquen un riesgo para la salud y seguridad de los usuarios, para lo anterior se observó y analizó una muestra de 10 marcas comerciales, atendido que recientemente entró en vigencia la norma chilena de requisitos de desempeño. El estudio en comento buscó evaluar el cumplimiento de los requisitos de desempeño y de rotulación de los andadores para bebé con el fin de indagar posibles peligros potenciales, y como objetivos específicos se buscó 1.- Determinar si los andadores que se comercializan en la ciudad de Santiago presentan características de desempeño adecuadas para el uso de bebés y niños pequeños. 2.- Establecer la proporción de andadores que no cumplen con la norma chilena 3323/2013 y además evaluar si estos incumplimientos constituyen un peligro potencial para la salud e integridad física de bebés y niños pequeños. 3.- Comprobar si los andadores que se comercializan en la ciudad de Santiago presentan información de rotulación adecuada para el uso seguro de bebés y niños

pequeños. Tanto los aspectos de desempeño, datos de rotulado o información del producto se levantaron de unidades muestrales que se adquirieron para ensayos de laboratorios, los que fueron evaluados por el Laboratorio Ensayos de Materiales del IDIEM de la Universidad de Chile. Para ese estudio se adquirieron productos directamente por funcionarios del Departamento de Calidad y Seguridad de Productos del Servicio Nacional del Consumidor y correspondieron a diferentes marcas y tipos de andadores de origen nacional o importado por un total de 10, disponibles en Supermercados, Grandes Tiendas y Tiendas especializadas en la ciudad de Santiago. Cada marca de tipo de andador se consideró como una muestra y se conformó por 3 unidades maestras requeridas por el laboratorio para el desarrollo del ensayo. Del universo de 10 marcas evaluadas, se adquirieron tres andadores en las dependencias del proveedor denunciado CAROLINA PAZ PARRA CISA INVERSIONES E.I.R.L (Tiendas Baby Center), según consta en la boleta de compraventa, siendo los productos los siguientes: a) Andador marca "FUKANG", modelo auto niño por un valor de \$ 39.990; b) Andador marca "BC" modelo W1118NA4 por un valor de \$ 32.990 y c) Andador marca "MY BABY PRO" modelo MBP-ML-749-HC por un valor de \$ 39.990. Que en particular los incumplimientos constatados por el estudio respecto de un total de treinta y seis requisitos considerados en cada caso, la marca "FUKANG", solo cumple tres; la marca "BC" cumple diecinueve y la marca "MY BABY PRO", esta cumple solo diecisiete del total de requisitos exigidos. En conclusión los andadores estudiados marca "FUKANG"; marca "BC" y marca "MY BABY PRO", no cumplen con la exigencia de la norma chilena 3323:2013 sobre Seguridad del consumidor sobre Especificaciones para andadores de bebés y además tampoco cumplen con la exigencia de la norma chilena 3333:2013 sobre Artículos de uso y cuidado infantil Directrices de Seguridad. Que los hechos constatados constituyen infracciones a la Ley 19496 y estando comprometidos los derechos de los consumidores, toda vez que no se puede permitir que las empresas vendan productos destinados al cuidado y entretenimiento de niños pequeños, el Servicio Nacional del Consumidor interpone la presente denuncia.

2.- Que a fojas 79 la empresa denunciada TIENDAS BABY CENTER, representada legalmente por Mario Alfredo Morales Parrague por intermedio del Abogado Enrique Fuentes Durán rinde por escrito declaración indagatoria

y expone que el mismo Servicio señala que habría adquirido el 3 de diciembre de 2014 tres andadores en el local de su representada ubicado en Avenida Vicuña Mackenna N° 7110, Local 44, conforme a boleta número 000010, pero es del caso que conforme al libro de venta de su representada que se acompaña en autos, no existe la boleta número 000010, por lo cual mal pudieron haberse adquirido los productos singularizados en el local señalado, haberse evaluado los mismos y consecuentemente atribuirle las infracciones, lo que en consecuencia constituye un error factico al atribuirle a su representada infracciones respecto de productos que jamás fueron adquiridos. Que en el evento que exista un error de SERNAC en la singularización de la boleta acompañada esto invalida absolutamente la pretensión a hacer valer un instrumento que según su descripción no se condice con el que efectivamente se acompañó ni con el que está en poder de su representada. Que en subsidio de lo anterior viene en contestar la denuncia solicitando su rechazo toda vez que el mismo Servicio en su denuncia señala haber adquirido el 3 de diciembre de 2014 tres andadores en el local de su representada ubicado en Avenida Vicuña Mackenna N° 7110, Local 44, conforme a boleta número 000010, y los productos adquiridos son los siguientes: Andador marca "FUKANG", modelo auto niño; Andador marca "BC" modelo W1118NA4 Andador marca "MY BABY PRO" modelo MBP-ML-749-HC. Que es del caso que cada uno de estos productos si cumplen con las norma chilena 3323:2013 sobre Seguridad del consumidor sobre Especificaciones para andadores de bebés y además cumplen con la exigencia de la norma chilena 3333:2013 sobre Artículos de uso y cuidado infantil Directrices de Seguridad y también con las obligaciones que impone la Ley 19496. Que a diferencia de lo que señala SERNAC su representada cumple a cabalidad con la obligación de información y rotulación de los andadores cuestionados, teniendo claro los consumidores todas las características de precio, uso calidad y rotulación antes de efectuar su compra. Agrega que los andadores cuestionados cumplen con todas las normas de seguridad tanto al momento de su internación como al momento de su distribución, razón por la cual no existe la falta de seguridad alegada por SERNAC, ya que se trata de productos que son comercializados a nivel mundial y que cumplen con estándares internacionales de seguridad. Agrega que su representada cumple a cabalidad con el deber de rotulación de manera que el consumidor cuente con toda la información necesaria y no se equivoque en relación a las cualidades

particulares del producto adquirido. Además su representada mantiene en forma constante y a la vista el correcto uso de los andadores en comento así como también la manera en que no deben ser utilizados de forma de acotar al mínimo cualquier riesgo o perjuicio que pueda sufrir el usuario final del producto.

3.- Que a fojas 95 se lleva a efecto comparendo de contestación y de prueba con la asistencia de la parte denunciante SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR representada por el Abogado Erick Orellana Jorquera y de la parte denunciada TIENDAS BABY CENTER representada por el Abogado Enrique Fuentes Durán.

La parte denunciante SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR ratifica denuncia; Y rinde prueba testimonial consistente en la declaración de: CATHERINE SABRINA MARSHALL BARRALES, Ingeniero en Alimentos, cedula de identidad n° 13.478.473-3, domiciliada en calle Teatinos N° 50, Santiago. Y rinde prueba documental correspondiendo a los documentos que rolan de fojas 1 a 36 consistente en: a) copia de escritura de mandato judicial de SERNAC a Abogado Andrés Herrera Troncoso ante Notario Público Rene Benavente Cash; b) fotocopia resolución nombramiento cargo de Director Nacional de SERNAC a Ernesto Muñoz Lamartine; c) copia de documento denominado "Evaluación de Requisitos de Desempeño y Rotulación en Andadores para Bebés" de fecha enero de 2015 de 16 páginas; d) copia de documento denominado "Anexo de Evaluación de Requisitos de Desempeño y Rotulación en Andadores para Bebés" de fecha enero de 2015 de 14 páginas y e) copia de boleta de compraventa de Tiendas Baby Center de fecha 3 de febrero de 2014 autorizada ante Notario Público Suplente Carlos Contreras Fuentes.

La parte de TIENDAS BABY CENTER, ratifica por escrito la contestación de la denuncia infraccional de fojas 79 y siguientes solicitando que se tenga como parte integrante en la presente audiencia Y rinde prueba documental correspondiendo a los documentos que rolan de fojas 76 a 78 consistente en: a) copia del libro de ventas del día 3 de diciembre de 2014. Y acompaña documental consistente en: Set de 10 fotografías a color de los tres andadores cuestionados.

4.- Que a fojas 111 pasan los autos para fallo

CONSIDERANDO:

1.- Que en el marco de sus atribuciones y facultades legales el SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR (SERNAC), presento una denuncia en contra de la empresa CAROLINA PAZ PARRA CISA INVERSIONES E.I.R.L (Tiendas Baby Center), por una infracción al cumplimiento de la normativa chilena en los requisitos de desempeño y de rotulación de los andadores para bebé que implicaba riesgo para sus consumidores, y con el fin de evitar posibles peligros potenciales para los menores de edad que los utilizaban.

2.-Que el SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR (SERNAC), presenta un informe emanado por el Laboratorio Ensayos de Materiales del IDIEM de la Universidad de Chile, correspondiente a diez muestras de andadores de diversas marcas todos comprados en diversas tiendas en la ciudad de Santiago, siendo tres de ellos adquiridos en la tienda comercial propiedad de la empresa denunciado, para lo cual acompaña una boleta de compraventa de fecha 3 de diciembre de 2014, en la que se consigna la adquisición y la individualización de los mismos.

3.- Que la empresa denunciada como defensa argumenta en primer lugar la no existencia de la boleta de compraventa, señalando que el número signado en ella 000010 no existe en sus registros conforme a su libro de ventas del día 3 de diciembre de 2014, y que se estaría por tanto ante un error factico del SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, al adjudicarle infracciones en productos que jamás fueron adquiridos.

4.- Que al respecto y de acuerdo a los antecedente tenidos a la vista, el argumento de la denunciada carece de validez toda vez que de su propia documental acompañada a fojas 78 consistente en copia del listado del libro de venta del día 3 de diciembre de 2014, que en su parte final consta la venta de los tres andadores, y que esta desglosada a su vez en tres acápite e identificados en la siguiente forma: el primero como andador niño (azul /café /verde /rojo MBP-ML 749 HC MY, el segundo andador niño MBP-AM 2015 MY BABY y el tercero como andador Rosa (PEACH) W118NA4 BABYCENTER. Que además lo señalado en el listado no solo en cuanto a la identificación de

artículo sino que además en el precio cobrado por el producto es consistente con la boleta de compraventa acompañada en autos por el denunciante.

5.- Que en cuanto al hecho de que el número de referencia de la boleta 000010, según los dichos de la parte denunciada no pertenece a las emitidas en su establecimiento comercial el día 3 de septiembre de 2014, este Sentenciador atendido la prueba documental acompañada al proceso, estima que dicha aseveración no tiene asidero, toda vez que consta en autos a fojas 85, copia de la referida boleta, en la cual se ve claramente que su número completo de serie es el 0000104898, concluyéndose por tanto que el supuesto error de la denunciante SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, como lo señala la contraria, de ser un error factico, no es otra cosa que solamente la presentación documental de una fotocopia de regular calidad y por ende poco legible.

6.- Que la empresa denunciada en su defensa señala que los andadores de bebés cumplían a cabalidad con la obligación de información y rotulación de los andadores cuestionados, con los índices y con estándares internacionales de seguridad, y que los consumidores conocían todas las características de precio, uso calidad y rotulación antes de efectuar su compra, por la cual no existe la falta de seguridad alegada por SERNAC.

7.- Que en cuanto al fondo de la acción deducida en lo dice relación en primer lugar al hecho que la denuncia presentada tuvo principalmente como referencia la falta de cumplimiento en los tres productos propiedad de TIENDAS BABY CENTER, los que evaluados de acuerdo a los parámetros contenidos en el estudio denominado Evaluación de Requisitos de Desempeño y Rotulación en Andadores para Bebés, considerados indispensables para certificar la seguridad en el uso de esos productos por sus consumidores finales, a juicio del SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, dichos presupuestos consistentes en un total de treinta y seis requisitos no se dieron en la especie, quedando así en definitiva tales productos como no aptos para ser usados por el público al que estaban destinados.

8.- Que en ese orden de ideas los tres andadores cuestionados propiedad de la denunciada solamente cumplieron con un mínimo del total de los treinta y seis requisitos exigidos en la pautas de evaluación, lo que obviamente al tratarse de productos destinados para el uso de bebés son insuficientes

teniendo en consideración la vulnerabilidad manifiesta de dichos usuarios, los que por su menor edad no tiene la opción de cambiarlos al momento de fallar en su uso, todo lo que refrenda aún más la obligación legal que tiene el denunciante SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR para protegerlos y denunciar sus falencias.

9.- Que es necesario señalar además que el referido estudio denominado Evaluación de Requisitos de Desempeño y Rotulación en Andadores para Bebés, fue realizado por el Laboratorio Ensayos de Materiales del IDIEM de la Universidad de Chile, institución académica de educación superior que ostenta en sus más de ciento setenta y tres años de existencia, el mayor prestigioso intelectual y científico no solo dentro del país sino que a nivel mundial, no siendo por tanto en opinión de este Sentenciador sin otra prueba científica en contrario, cuestionar sus resultados.

10.- Que a mayor abundamiento y teniendo a la vista todos los antecedentes acompañados al proceso, y también teniendo en especial consideración lo que se desprende a simple vista de las fotos a color de los andadores de bebés acompañados por la denunciada, e individualizados como Andador marca "FUKANG", modelo auto niño; Andador marca "BC" modelo W1118NA4 y Andador marca "MY BABY PRO" modelo MBP-ML-749-HC, este Sentenciador considera que los referidos andadores de bebés, no cumplen con todo lo consignado en la normativa chilena para el uso seguro por los menores de edad, refrendando así visualmente lo que se señala como carencias de requisitos en la pauta de evaluación.

11.- Que a mayor abundamiento este Sentenciador, estima que al ser los productos objeto de la denuncia del Servicio Nacional del Consumidor para el uso de bebés, que toda seguridad es poca, toda vez que cualquier daño por mínimo que sea podría tener consecuencia irreparables, no siendo por tanto nada de irrelevante el hecho que solo cada andador de los tres cuestionados, solo uno de ellos en el mayor de los casos cumpla con solo diecinueve de los treinta y seis requisitos exigidos en la pauta de evaluación.

12.- Que en concordancia con todo lo anterior la parte denunciada con su conducta negligente y despreocupada al fallar en la seguridad a la que está por ley obligada de los productos que comercializa, este Tribunal de acuerdo a la sana crítica, estima que los hechos aludidos en la denuncia de autos

configuran por tanto una infracción a la Ley 19.496 de Protección a los Derechos de los Consumidores.

13.- Que por tanto la empresa denunciada TIENDAS BABY CENTER, con su conducta ha infringido lo establecido en el artículo 3 letra d) de la Ley 19.946 sobre "Protección de los Derechos de los Consumidores" que dispone: "Son derechos y deberes básicos del consumidor:" d) "La seguridad en el consumo de bienes o servicios, la protección de la salud y el medio ambiente y el deber de evitar los riesgos que puedan afectarles", toda vez que como proveedor tiene la obligación de tomar todas las medidas pertinentes de seguridad especialmente si sus productos están destinados para el uso de bebés, y

TENIENDO PRESENTE:

Lo dispuesto en los artículos artículos 3 inciso primero letras b) y d), 29 sobre el deber de rotulación, 32 inciso primero y 45 de la Ley 19.496 y artículos 14 y 17 de la ley 18.287

RESUELVO:

Acójase la denuncia interpuesta a fojas 37 y siguientes contra la empresa **TIENDAS BABY CENTER**, representada legalmente por Mario Alfredo Morales Parrague, ambos ya individualizados y se la condena al pago de una multa de **20 UTM** por haber cometido la infracción aludida en la norma legal citada en el considerando quinto de este fallo. La multa impuesta deberá ser enterada en arcas municipales dentro de quinto día, bajo apercibiendo reclusión del representante legal.-

Notifíquese personalmente o por cédula.

Regístrese y archivase en su oportunidad.

Rol N° 123536-10/V

DECTADA POR DOÑA CONSUELO PACHECO CORREA, JUEZ TITULAR.-