**ROL N° 3646-514**
**Infracción ley del Consumidor. 19.496.-**

PAINE, veinte de Julio de dos mil dieciséis..-

**VISTOS.-:**
El mérito de autos, especialmente la denuncia de fs. 1 y siguientes, contestación de fs. 99 y siguientes, Acta de comparendo de contestación y prueba de fs. 153 y siguientes, presentación de fs. 191 y siguientes y presentación de fs. 203 y siguientes, y

**CONSIDERANDO.**

1. Que, a fs. 1 y siguientes, don Juan Carlos Luengo Pérez en representación del Servicio Nacional del Consumidor, interpone denuncia infraccional en contra de Extruder S.A. representada por don Gonzalo Cabello Raggio, ambos domiciliados en Camino 6 Poniente parcela 157 y 159, Comuna de Paine, por infracción a la Ley del Consumidor al no cumplir su alimento "Can Adulto" con la normativa vigente, por el siguiente hecho: "No señala el término "aprox." en la declaración de contenido neto".
2. Que, a fs. 99, la parte denunciada contesta la denuncia argumentando:

a) Que, no existe ninguna contravención a la ley 19.496 por parte de la empresa Extruder S.A.
b) Que, el órgano denunciante señala que existiría una diferencia en la cantidad de proteínas y fibras que contiene el producto y el señalado en el rotulado del mismo.
c) Que, la propia denunciante es quien interpreta esos resultados con un documento llamado "evaluación de la calidad de alimentos para perro".
d) Que, consultado al ingeniero en alimentos de la empresa Extruder señala que la forma en cómo se expresa el resultado de la muestra es de suma importancia.
e) Que, en las fotografías que se ven, de los productos analizados, se lee "análisis nutricional garantizado".
f) Que se da pleno cumplimiento al artículo 3 letra b) de la ley de protección al consumidor.
g) Que la empresa no solamente cumple con la información comercial sino con la información sobre el contenido de los productos.
h) Que, de esta manera, el rotulado y presentación de los productos cumplen tanto con el derecho de elección y con las reglas de publicidad.
i) Que, al encontrarse el consumidor plenamente informado no existe infracción de ley.
j) Que tampoco existe infracción en base al artículo 23, porque no hay un menoscabo causado al consumidor.

CERTIFICO QUE ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL
PAINE, 13 de 07 de 2017

k) Que el daño debe ser cometido en la venta o prestación del servicio.

l) Que en la denuncia interpuesta por el Sernac se trata de demostrar que por la simple falta del término "aprox." en el etiquetado del producto se estaría cometiendo un engaño o induciendo a error a los consumidores, en los términos del artículo 28 letra c) de la ley 19.496.

m) Que al omitirse esta referencia al peso del producto se estaría omitiendo una información relevante de orden comercial de acuerdo al artículo 28 de la presente ley.

n) Que las fotografías de fojas tres demuestran que en el costado inferior izquierdo se encuentra claramente el peso del contenido. En efecto, allí se lee "3kg" faltando solamente la palabra "aprox.".

3. Que a fs. 153 consta Acta de comparendo de contestación y prueba en el que la parte de Sernac ratifica la denuncia infraccional solicitando que esta sea acogida en todas sus partes, y la parte de Extruder S.A. contesta la denuncia infraccional por escrito solicitando sea rechazada en todas sus partes por falta de fundamento condenándose al Servicio Nacional del Consumidor con expresa condena en cotas.

4. Que la parte denunciante, a fin de acreditar la veracidad de sus dichos acompaña: set de fallos en que empresas proveedoras de comidas de perros han sido condenadas, documentos que fueron objetados por la denunciada a fs. 155 y siguientes, a lo que el Tribunal resolvió a fs. 159 "Téngase por objetados los documentos".

5. Que la parte denunciada, para acreditar la veracidad de sus dichos solicita se tengan por acompañados los documentos de fs. 40 a 47 (fotocopia simple de Acta de sesión de directorio Extruder S.A.)

6. Que a fs. 191 la parte denunciante "Sernac" solicita al tribunal se tenga presente que la prueba de peritos resulta abiertamente impertinente en el caso concreto toda vez que el asunto discutido en autos no tiene que ver con la composición química del producto ni con sus características organolépticas, sino que dice relación con la forma en que se entrega la información al consumidor respecto del contenido neto del envase del producto CAN ADULTO PREMIUM AÑOS DORADOS en su versión de 3 kilos elaborado por la empresa denunciada". Insertando una fotografía del envase en donde se aprecia claramente la frase "3 Kg. Peso Neto Aproximado" .-

7. Que a fs. 203 la parte denunciada de "Extruder" solicita al Tribunal se tenga presente que: Sernac confunde los objetivos de su denuncia, abulta los montos de la sanción incluyendo faltas que no se configuran; que la empresa presenta la información relevante para que el consumidor decida; la asimetría de la información proporcionada, y que no existe una actuar negligente que perjudique a los consumidores.

JUZGADO DE POLICIA LOCAL PAINE
CERTIFICO QUE ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL
PAINE 13 de 02 de 200

8. **Que, de los antecedentes que obran en el proceso**, en especial, declaraciones de las partes, documentos acompañados y, aún cuando ambas partes han formulado sus acciones y descargos en forma confusa, esta sentenciador ha podido concluir que "**El objeto de la denuncia se centra en el hecho de contener el envase de la marca "Can Adulto" elaborado por Extruder S.A. la palabra "APROXIMADAMENTE"** y si ello constituye una infracción a la Ley de Protección de los Derechos del Consumidor y una infracción a la Nch. 2546 Of.2001."-
9. El que denunciado, en su contestación solo se limita a señalar que "el rotulado y presentación de los productos cumplen tanto con el derecho de elección de todos los consumidores consagrado en la letra a) del artículo 3 y a su vez con todas las reglas de publicidad establecidas en los artículos 28 de la ley 19.496.", y "no pueden llegar a configurar las infracciones antes mencionadas por la sola omisión de la palabra "Aprox.", más aún si se tiene en consideración que las fotografías de fs. tres demuestran que en el costado inferior izquierdo se encuentra claramente el peso del contenido".
10. Que los descargos presentados por la denunciada a fs. 99 y siguientes no son suficientes para desvirtuar la prueba acompañada por la denunciante a fs. 3 y fs. 192 en la que aparece claramente que el producto "CAN ADULTO PREMIUM AÑOS DORADOS" en su versión de 3 kilos elaborado por la empresa denunciada, contiene a continuación de la frase " 3 Kg. Peso Neto", la palabra "Aproximado".
11. Que, el **artículo 3° de la ley 19.496** establece 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; e) "el derecho a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquier de las obligaciones contraídas por el proveedor y el deber de accionar de acuerdo a los medios que la ley le franquea".
12. Que el **artículo 24 de la ley 19.496** dispone que "las infracciones a lo dispuesto en esa ley serán sancionadas con multa de hasta 50 unidades tributarias mensuales, si no tuviere señalada una sanción diferente…"
13. Que el **artículo 33** de la ley del Consumidor señala "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."
14. Que la **Nch.2546.Of2001** en su título 7 sobre "envasado y rotulación" en su punto 7.2.2. "requisito de rotulación" letra: b) contenido neto, establece:

CERTIFICO QUE ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL
PAINE 13 de 07 de 2017
JUZGADO DE POLICIA LOCAL PAINE

"El contenido neto se debe informar en las unidades del sistema internacional, mediante el símbolo de la unidad o con palabra completa, en unidades de masa: kilogramos (kg) o gramos (g)

En forma adicional, el contenido neto se puede indicar en unidades de otro sistema.

**No deben** acompañar a los valores del contenido neto las palabras al envasar, **aproximadamente,** más o menos u otras de significado ambiguo"

15. Que, de los hechos acreditados en el proceso, en especial de la fotografía de fs. 195 se aprecia claramente que la empresa Extruder S.A. ha infringido los artículos 3° inc. 1° letra b), Art. 33 de la Ley 19.496 y la Nch2546, a incluir en la parte inferior del envase de Alimento para perro Can Adulto, a continuación de la frase 3 kg. Peso Neto, **la palabra "Aproximado"**, lo que contradice abiertamente los derechos de los consumidores quienes carecerían de una información veraz que les permita adquirir el producto sin error.-

**POR ESTAS CONSIDERACIONES Y TENIENDO PRESENTE** además, lo prescrito en los artículos el Art. 3 y 33 de la Ley 19.496, Nch2546; Ley 15.231; 1, 14 y siguientes de la Ley 18.287 ; **SE RESUELVE** :

1° QUE HA LUGAR al denuncio de fs. 1, y siguientes en contra de la Empresa Extruder S.A. CONDENASELE al pago de una multa de TREINTA UTM.

ANOTESE, NOTIFIQUESE y ARCHIVESE en su oportunidad.

DICTADA POR DON CARLOS CORREA SILVA. JUEZ TITULAR.

SOLEDAD PATRICIA MORA PÉREZ. SECRETARIA TITULAR.

CERTIFICO QUE ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL

PAINE 13 de 02 de 2017

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| Materia | Garantía legal. | | | | |
| Rol JPL | 7936-615 | | | Rol Corte | |
| Fecha de sentencia | 22 | 04 | 2015 | Año Inicio Juicio: | 2015 |
| Juzgado | JPL Paine | | | | |
| Partes | Víctor Alfonso Contreras | | | Mami and Sons S/A | |
| Sernac es parte (Si/No) | NO | | | | |
| Sexo consumidor (M/F) | M | | | | |
| Artículos infringidos (Máximo 3) | 1° | | 30 letras d) y e) | | 15° |
| Fallo (Absolutorio/Condenatorio) | Absolutorio | | | | |
| Sentencia (Interlocutoria/Definitiva) | definitiva | | | | |
| Monto Multa | | | | Indemnización | |
| Otra Forma de Indemnización | | | | | |
| Nulidad Clausulas Abusivas (Si /No) | no | | | | |
| Ordena la prestación incumplida (Si/No) | no | | | | |
| Ordena el cese de la conducta (Si/No) | no | | | | |

DMZ

**ROL N°7936-615**
Infracción Ley del Consumidor

PAINE, veintidós de Abril de dos mil quince.

**VISTOS.-** El mérito de autos especialmente, denuncia infraccional y demanda civil de fs. 1 y siguientes, documentos de fs. 4 y siguientes, fotografías de fs. 11 y 12, declaración indagatoria de fs. 17, declaración indagatoria de fs. 20, certificación de fs. 21 y,

**CONSIDERANDO:**

1. Que, a fs. 1 y siguientes don Víctor Salvador Allendes Contreras, ingeniero en prevención de riesgos, domiciliado en Avenida Santa María 47, Villa Santa maría de Paine, interpone querella infraccional y demanda civil en contra de MAUI AND SONS S.A., con domicilio en San Ignacio 1001, Quilicura, sucursal San Bernardo, Avenida Jorge Alessandri 2003, por infracción a la Ley del Consumidor N°19.496.
2. Que don Víctor Salvador Allendes Contreras funda su pretensión en los siguientes hechos: que el día 21 de Febrero compró calzado escolar , el 04 de Marzo su hija lo comenzó a ocupar, el día 23 de marzo se despegaron por completo en la planta o suela, dejándola afecta a burlas por parte de otros niños en el liceo. El 29 de marzo fue a MAUI AND SONS S.A. ubicado en San Bernardo (mal Plaza Sur) donde los compró y le dijeron que le llamarían en 15 días hábiles. Le llamaron y le dijeron que solo los podrían cambiar o reparar y lo que el busca es la devolución del dinero ya que solo se ocuparon efectivamente 14 días y para tuvo que comprar otros zapatos para que su hija siguiera asistiendo a clases…"
3. Que don Hernán Pablo Islas, en representación de la denunciada, en su declaración indagatoria de fs. 20 señala "Que el jefe de la tienda le ofreció cambio de producto al señor que nos está demandado, el cliente no quiso el cambio sino que exigía la devolución del dinero, el jefe de tienda en el mal de Nos, no está autorizado para hacer la devolución de dinero ya que existe un protocolo nosotros tenemos toda la intención de cumplir con lo señalado pero este señor no se presentó MAUI AND SONG y a posterior hacerle llegar el documento que me acredita como tal, yo creo que el cliente tenga claro que el jefe de tienda no tiene la facultad de general las notar de créditos en forma inmediata pero ya solicitadas se generan y a posterior dentro de la semana le entregamos un vale vista por adquirido, podemos retribuirle con productos de la compañía por el mal rato pasado en el Colegio la menor como también hacerle efectiva la devolución del dinero del calzado y nos podemos hacer cargo de la compra del otro par de zapatos que dice que compró siempre que presente la boleta de la compra para su hija, el zapato que fue adquirido y que hace mención esta señor están en la tienda Mall San Bernardo."
4. Que, consta de la certificación de fs. 19 que ninguna de las partes se presentó a la Audiencia de contestación, conciliación y prueba.
5. Que el denunciante don VÍCTOR SALVADOR ALLENES CONTRERAS, al no

JUZGADO DE POLICIA LOCAL ★ PAINE ★
CERTIFICO QUE ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL
PAINE 13 de 02 de 2017

6. Por las razones expuestas en los considerandos anteriores este sentenciador estima que NO procede acoger la querella infraccional de fs. 1 y siguientes interpuesta en contra de MAUI AND SONG.

**Respecto a la acción Civil.**

7. Que, a fs. 1 y siguientes don Víctor Salvador Allendes Contreras, ingeniero en prevención de riesgos, domiciliado en Avenida Santa María 47, Villa Santa maría de Paine, interpone demanda civil en contra de MAUI AND SONS, con domicilio en San Ignacio 1001, Quilicura, sucursal San Bernardo, Avenida Jorge Alessandri 2003, por infracción a la Ley del Consumidor N°19.496.
8. No consta en autos que la demanda civil se hubiere notificado a la parte demandada por lo que aquella debe tenerse por no presentada para todos los efectos legales conforme los dispone el artículo 9 de la ley 18.287 en atención a que transcurrieron más de 4 meses desde su presentación sin que aquella se hubiere notificado.
9. Que, no existiendo otros antecedentes que analizar.

Y TENIENDO presente además, lo prescrito en los artículos 1437, 1698 y 2314 y siguientes del Código Civil ; 144 del Código de Procedimiento Civil ; 1, 3 letra d) y e), 15 de la Ley 19.496; 1 y siguientes, 14 y siguientes de la Ley 18.287; 12 y 13 de la Ley 15.231, SE RESUELVE :

1° QUE NO HA LUGAR a la denuncia de fs. 1 en contra de don MAUI AND SONG.

2° QUE NO HA LUGAR a la demanda civil deducida a fs. 1 y siguientes en contra de MAUI AND SONG.

ANOTESE, NOTIFIQUESE y ARCHIVESE en su oportunidad.

DICTADA POR DOÑA SOLEDAD MORA PÉREZ. JUEZ (S)

GENARO BERRIOS ACEVEDO. SECRETARIO(S)

CERTIFICO QUE ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL
PAINE, 13 de 02 de 200