



Santiago, a treinta de octubre de dos mil diecisiete.

VISTOS:

Denuncia infraccional de lo principal de fojas 13 y siguientes, formulada por doña JUAN CARLOS LUENGO PÉREZ, abogado, en representación del **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR** ambos domiciliados en calle Teatinos N° 333, piso 2, comuna de Santiago, atendido lo dispuesto por el artículo 58 de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en adelante LPC, en contra de **DISTRIBUIDORA DE INDUSTRIAS NACIONALES S.A.**, cuyo nombre de fantasía corresponde a "**ABCDIN Estado**", rol único tributario N° 82.982.300-4, representada por don FRANCISCO SAMANIEGO, ignora profesión u oficio, ambos domiciliados en Avenida Nueva de Lyon número 72, piso 6, comuna de Providencia, fundada, en suma en los hechos, en que el Servicio Nacional del Consumidor, en adelante SERNAC, en el ejercicio de las facultades y de la obligación que le impone el inciso primero del artículo 58 de la LPC y con el objeto de verificar el cumplimiento de las normas que el mismo cuerpo legal establece, mediante su ministro de fe, don Nelson Lafuente Lobos, quien concurrió a las dependencias de la denunciada, ubicadas en calle Estado N° 61, ha detectado que la empresa denunciada ha infringido las disposiciones que detalla más adelante. Para cumplir el propósito fiscalizador se adquirió un juguete, pudiendo constatar que carecía de información en idioma español claramente apreciable, hecho que pone en evidencia que el producto no cumple con la normativa legal que regula la información que debe proporcionarse a los consumidores en la venta de juguetes. Continúa el denunciante señalando que la legislación aplicable a este caso se funda en la existencia de asimetrías en la información, situación en la que el proveedor se encuentra en una posición de privilegio respecto de los consumidores, debido a que aquél cuenta con información más acabada de los productos que comercializa, por lo que la ley lo obliga a entregar información adecuada, especialmente en el caso de bienes o servicios destinados a segmentos de consumidores que se caracterizan por presentar un mayor grado de vulnerabilidad, como es el caso de los niños, ciertamente más propensos a experimentar situaciones que pueden afectar su salud o integridad física. Agrega que la información a que está obligado el proveedor debe ser oportuna, en el sentido que debe estar disponible al momento de perfeccionarse el acto de consumo, y veraz, en el sentido que la información sea correcta y fidedigna. Indica que precisamente la falta de información en idioma español en el producto comercializado representa un obstáculo a la hora de adoptar una decisión de consumo racional, que permitiría decidir al consumidor qué producto resulta adecuado a la edad y características de un determinado niño.

En la especie, de acuerdo a la información suministrada por la denunciante, el producto en cuestión se denomina "The Joker DC\*Super Friends" de "F-P Imaginext Warner Bros.", presentado en un envase plástico, en cuyo reverso, donde se ubica la información relacionada con advertencias para su uso y lo relativo a las características del producto en idioma español, ésta no se encuentra accesible al público consumidor debido a que la información se encuentra cubierta por un sello adhesivo de alarma con un código de barras.

Se imputa al proveedor denunciado la infracción a los artículos 3° letra b) y 23 de la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en relación con lo dispuesto en el artículo 24 del Decreto N° 114/2005, que aprueba el Reglamento sobre Seguridad de los Juguetes, que establece que la información acerca del juguete o del producto que lo contiene debe presentarse en su etiqueta, de manera que permanezca disponible para el consumidor hasta el momento de su adquisición, debiendo expresarse esa información en idioma español y en un tamaño y tipo de letra que permitan su lectura al consumidor a simple vista. Al profundizar acerca de las disposiciones infringidas, la denunciante afirma que las normas sobre las que sustenta sus acciones contemplan el derecho a la información en los aspectos de oportunidad y veracidad, explicando que éste tiene relación con que la información sea correcta y fidedigna, es decir que se corresponda con la realidad, mientras que aquél se vincula con aquella información que se entrega antes de perfeccionarse el acto de consumo, dada su necesidad como herramienta de

decisión en el consumo. Estima que la información que el proveedor resulta es oportuna por no estar expresada en idioma español, que el proveedor no es racional de consumo, en el sentido de poder determinar un determinado niño, atendiendo a su adecuado a la edad y características de un determinado niño, además el proveedor su deber de seguridad e integridad física, infringiendo además el proveedor su deber de Protección de los Derechos de los Consumidores.

Afirma la denunciante que la naturaleza de la responsabilidad de la denunciada es objetiva, como consecuencia de la naturaleza profesional de la actividad del proveedor, la que, como justa contrapartida a las ganancias que ella obtiene, lo obliga a responder de las consecuencias dañosas para terceros que su ejercicio pueda traer consigo; se aplica principio de la responsabilidad profesional o por el riesgo creado, opuesto al tradicional de la responsabilidad subjetiva o por culpa; esta característica está consagrada en la misma definición de proveedor que otorga la LPC, así como el artículo 24 de ella, que incluye dentro de los criterios de determinación del quantum infraccional, precisamente "...los parámetros objetivos que definen el deber de profesionalidad del proveedor (...)". El proveedor tiene un deber de cuidado propio de la actividad onerosa, que encuentra su fundamento en la asimetría de información existente en una relación de consumo, a favor del proveedor, producto del conocimiento que requiere para poder desarrollar un giro comercial determinado.

Concluye la denunciante solicitando se condene a la denunciada por cada una de las infracciones cometidas, al máximo de las multas contempladas en la Ley N° 19.486, con expresa y ejemplar condena en costas.

A fs. 47 rola acta de comparendo de contestación, conciliación y prueba, realizado con la asistencia de la abogada doña Paola Jhon Martínez, en representación del Servicio denunciante, y de la denunciada ABCDIN, representada por su apoderado Danilo Álvarez Medina, sin que se haya producido conciliación entre las partes. La parte denunciada, mediante el escrito de fs. 41, opone excepción de falta de legitimidad activa, la cual fue rechazada fs. 54 el tribunal, resolviendo la incidencia planteada, rechaza, con costas, la excepción de falta de legitimidad activa opuesta por la denunciada.

A fs. 71 rola acta de continuación de comparendo, con la asistencia del abogado Juan Vidal Serrano, en representación de la denunciante Servicio Nacional del Consumidor, y de la denunciada ABCDIN, representada por el habilitado de derecho, don Danilo Álvarez Medina, oportunidad en que este apoderado contesta el denuncia señalando que la afirmación acerca de la falta de información en idioma español en el producto adquirido es errada, debido a que éste tiene detalladas instrucciones y advertencias "a lo menos en dos idiomas", el del origen de fabricación y el de nuestro país, indicando que en el caso examinado el código de barras cubre parcialmente el instructivo del juguete, agregando que las advertencias se encuentran desplegadas en varias partes del envase del producto. Atribuye a un actuar "insidioso" el mostrar imágenes parciales del producto, con el código de barras y dejando de lado la parte restante del juguete.

En la misma oportunidad, el servicio denunciante acompaña con citación la prueba documental rolante de fs. 1 a 12, consistente en: 1) copia simple de mandato judicial en el que consta la personería del Director Nacional del Servicio para ejercer su representación (fs. 1); 2) Acta de ministro de fe conteniendo la descripción de la compra del producto mencionado (fs. 7); 3) Serie de tres fotografías impresas que muestran el envase del producto, en su anverso y reverso (fs. 10 y 11); 4) Copia simple de constancia de visita practicada por el ministro de fe del servicio con fecha 26 de julio de 2016, firmada además por un empleado del local del proveedor; 5) Copia de Resolución Exenta N° 16 de 2013, de la Dirección Nacional del Sernac, que establece cargos y empleos que invisten el carácter de ministros de fe del servicio (fs. 59); 6) Impresión de pantalla de la página web de transparencia activa del Sernac, que da cuenta de que a la época de la visita del ministro de fe Nelson Lafuente, tenía grado cinco de la Escala Única de Sueldos de la Administración Pública (fs. 61); y 7) Copia de sentencia condenatoria por un caso similar, conformada por la I. Corte de Apelaciones de Santiago (fs. 62).

El apoderado de la denunciada acompaña en la misma audiencia, un juguete de la misma línea, similar figura y marca que el producto singularizado en el denuncia, el que es guardado en la custodia del tribunal.

A fs. 73 rola escrito de la parte denunciante por el que se hace presente diversas consideraciones respecto de los hechos denunciados, insistiendo en que el proveedor no cumple con la normativa que regula la información que debe entregarse a los consumidores. El escrito señala, asimismo, que el juguete dejado en la custodia es distinto de aquel que dio origen a la denuncia.

A fs. 82 se dispuso los autos para fallo.

### CONSIDERANDO:

1º) Que la denuncia de fs. 13 y siguientes imputa a DISTRIBUIDORA DE INDUSTRIAS NACIONALES S.A., cuyo nombre de fantasía es "ABCDIN Estado" infracción a los arts. la Ley N° 19.496 en sus artículos 3° inciso 1° letra b) y 23 sobre el derecho a una información veraz, completa y oportuna y sobre el derecho a la seguridad en el consumo, respectivamente, en relación con lo dispuesto en el art. 24 del Decreto N° 114/2005 del Ministerio de Salud, que aprueba el Reglamento sobre Seguridad de los Juguetes, dado que al examinar un ministro de fe del servicio uno de los juguetes, constata que la información de advertencia acerca de su uso seguro no están accesibles al público consumidor.

2º) Que la defensa de la denunciada ABCDIN contesta el denuncia señalando que la afirmación que se formula acerca de la falta de información en idioma español en el producto adquirido es errada, debido a que éste tiene detalladas instrucciones y advertencias "a lo menos en dos idiomas", el del origen de fabricación y el de nuestro país, indicando que en el caso examinado el código de barras cubre parcialmente el instructivo del juguete, agregando que las advertencias se encuentran desplegadas en varias partes del envase del producto, añadiendo que la denunciante muestra imágenes parciales del producto, exhibiendo el código de barras y dejando de lado la parte restante del juguete. El apoderado de la denunciada acompaña en la misma audiencia un juguete, señalando que es "de la misma línea y marca" del producto singularizado en el denuncia, el que es guardado en la custodia del tribunal, especie respecto de la cual la parte denunciante formula observación, indicando que se trata de un producto distinto del que dio origen a la denuncia.

3º) Que de lo expuesto por las partes es posible distinguir que el núcleo de la controversia entre las partes estriba en la información general en idioma español inexistente o al menos incompleta en el envase del juguete que se singulariza en el denuncia, todo lo cual constituiría infracción a los arts. 3° inciso 1° letra b) y 23 de la Ley N° 19.496, hecho que no fue controvertido por la defensa de la denunciada, es más, la hacer al contestar la denuncia reconoce que "el código de barras cubría parcialmente parte del instructivo del juguete", a partir de lo cual el tribunal da por establecido que el producto vendido por el proveedor ABCDIN Estado, denominado "The Joker" de la línea "DC\*Super Friends", fabricado por Fisher-Price, mantiene en su envase o presentación al público consumidor un dispositivo adhesivo que impide la lectura de sus características o información de seguridad.

4º) Que el juguete acompañado por la denunciada en el comparendo de estilo, guardado en la custodia del tribunal, carece de relevancia para determinar si la infracción denunciada se produce o no en la especie, por cuanto este producto custodiado, pese a ser fabricado por la misma marca de aquél que es objeto de la denuncia, no es del mismo modelo, y es presentado al público en un formato diferente. En efecto, el juguete singularizado en el acta del ministro de fe, que se acompaña al denuncia de autos, que se identifica como "The Joker" o "El Guasón", de la línea "DC\*Super Friends" de la marca Fisher-Price, de acuerdo con las imágenes suministradas, se presenta en un empaque o "display" plástico, cuyo reverso tiene impresa información que no resulta legible por completo, mientras que el artículo acompañado en audiencia, llamado "Battle Armor Lex Luthor" o "Armadura Transformable Lex Luthor" es diferente, pese a pertenecer a la misma línea de productos, toda vez que el tamaño y formato de su empaque o "display" es apreciablemente más grande que el que es mencionado en la denuncia, lo que permite que contenga mayor cantidad de información. No obstante, el tribunal observa, al examinar el reverso de este último juguete, que gran parte de las

advertencias de seguridad en idioma español están cubiertas por un sello de alarma adhesivo, el que no puede ser retirado sin desprender también la información impresa.

5º) Que el artículo 44 de la Ley N° 19.496 establece que "Las disposiciones del presente párrafo -Disposiciones relativas a la seguridad de productos y servicios- se aplicarán en lo no previsto por las normas especiales que regulan la provisión de determinados bienes y servicios"; entre las normas especiales a que alude la disposición y que resultan relevantes para el caso sub lite, se encuentran las relativas a los productos definidos como juguetes, contenidas en el DS 114 del Ministerio de Salud, de 17 de junio de 2005, que contiene el Reglamento sobre Seguridad de los Juguetes, el que señala en su Artículo 1º que "Solamente podrán distribuirse, comercializarse o transferirse a cualquier título en el país los juguetes que cumplan con las disposiciones que establece el presente reglamento, el cual regula los requisitos y condiciones que éstos deben cumplir de forma de que no comprometan la seguridad o la salud de los usuarios, cuando se utilicen para su destino normal y previsto, considerando el comportamiento habitual de los niños.";

Asimismo, en su Título III "Del Etiquetado" los artículos 23 y siguientes, establecen normas sobre información mínima y advertencias obligatorias, entre ellas, el Artículo 24 que señala "La información que se entregue sobre los juguetes debe presentarse en la etiqueta del juguete o del producto que lo contiene, cuando este sea el caso, de manera tal que permanezca disponible hasta el momento de su adquisición por el consumidor".

6º) Que al observar esta juez las imágenes del juguete singularizado en el denuncia de autos y el informe que lo complementa, denominado "The Joker" o "El Guasón" de la línea "Imaginext DC\*Super Friends" del fabricante Fisher-Price, se puede establecer que el reverso de su envase no presenta de forma apreciable texto expresado en idioma español y que por lo mismo, no se observa suficiente información de las características del producto ni de sus advertencias de seguridad, de forma tal que no induzca a error al consumidor en forma previa a su adquisición, encontrándose la información existente oculta en su mayor parte por una etiqueta autoadhesiva. En cuanto al contenido del informe del ministro de fe, cuya acta se agrega al denuncia, el tribunal lo estima verosímil, apareciendo de su mérito que en él se usaron procedimientos apropiados para establecer las conclusiones que en él se indican, coincidiendo lo descrito en él con lo que muestra la materialidad del juguete aportado en prueba por el denunciante. .

Asimismo, al observar el ejemplar del juguete "Battle Armor™ Lex Luthor" o "Armadura Transformable Lex Luthor", guardado en custodia en Secretaría, se puede establecer que corresponde a un producto distinto de aquel que da origen al denuncia, sino que presenta en el reverso de su envase una etiqueta adhesiva que oculta en gran parte la advertencia de seguridad impresa en idioma español, de modo que no aporta la información que permita evitar inducir a error al consumidor respecto de la naturaleza y características del producto.

Las constataciones antes señaladas derivadas de la observación de los juguetes hecha por esta sentenciadora, concordante con lo señalado para el juguete singularizado en el informe de fs. 7 y siguientes, lleva al tribunal a dar por establecido que la rotulación que contenía el producto objeto de la denuncia omitía la entrega de información básica en español.

7º) Que el artículo 3º de la Ley N° 19.496 señala en su inciso primero: "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 lo que la denunciada se encontraba obligada a comercializar el juguete motivo de la denuncia entregando en su etiqueta información suficiente de sus características, cuestión que no consta en el juguete aportado en prueba por el servicio denunciante ni ha sido desvirtuado por la denuncia con algún antecedente probatorio pertinente. Al respecto el tribunal considera que las normas del onus probandi establecen la carga de la prueba de su diligencia al propio proveedor, por aplicación de los principios del Derecho del

Consumidor y por normas comunes como los arts. 1698 y 1547 inciso 3° del Código Civil, norma esta última que dispone que "La prueba de la diligencia o cuidado incumbe al que ha debido emplearlo; la prueba del caso fortuito al que lo alega"; dicho lo anterior, corresponde a la denunciada, como proveedor profesional, acreditar que ha empleado la diligencia debida en el cumplimiento de sus obligaciones, las cuales, en este caso, se relacionan con incorporar en el juguete que comercializa rotulación en idioma español, lo que no hizo.

8°) Que por lo razonado precedentemente, esta sentenciadora concluye que el juguete denominado "The Joker™" o "El Guasón" de la línea Imaginext del fabricante Fisher-Price, individualizado en el acta denuncia de fs. 13 no presentaba en su envase o etiquetado información general en idioma español, como se le imputa en la querrela, con lo cual queda establecido que la denunciada quebrantó los arts. 3° letra b), por lo cual será sancionada en la forma que se señala más adelante.

9°) Que la denunciante imputa también a la denunciada infracción al art 23 de la Ley N° 19.496, la que sanciona al 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...", descripción contravencional que importa la existencia de un menoscabo a algún consumidor como resultado de alguna infracción cometida por el proveedor, menoscabo que no consta en autos se haya producido efectivamente para algún consumidor a consecuencia del actuar de la denunciada, por lo que no es posible atribuirle la contravención a dicho precepto, por lo que se desestimará la denuncia respeto de esa imputación.

10°) Que al ser completamente vencida la denunciada en sus alegaciones, será condenada al pago de las costas de la causa.

Y TENIENDO PRESENTE lo dispuesto en los arts. 45 y 50 y siguientes de la Ley 19.496, arts.1437 y siguientes del Código Civil, 17 de la Ley 18.287, 170 del Código de Procedimiento Civil, el Auto Acordado de la Excelentísima Corte Suprema Sobre la Forma de las Sentencias, y en la Ley 15.231, **SE RESUELVE:**

**UNO.-** Que se condena a **DISTRIBUIDORA DE INDUSTRIAS NACIONALES S.A.**, representada por don FRANCISCO SAMANIEGO, al pago de multa equivalente en pesos al día de su pago a **VEINTE UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES**, como infractor a los arts. 3° inciso 1° letra b) y 23 de la Ley N° 19.496, respecto del juguete "The Joker™" o "El Guasón" de la línea Imaginext del fabricante Fisher-Price.

**DOS.-** Que la denunciada deberá pagar las costas de la causa.

Si la condenada no pagare la multa aquí establecida dentro del plazo legal, dése cumplimiento a lo dispuesto en el art. 23 de la Ley 18.287 y despáchese orden de reclusión nocturna contra su representante legal.

Regístrese, notifíquese y archívese en su oportunidad.

Dictada por doña Viviana Muñoz Sandoval, juez.

Autoriza doña Fabiola Maldonado Hernández, secretaria abogada.



COPIA CERTIFICADA N° 6744304 NOTIFICADA  
A UNO DE FOLIOS 93 A Javier Conca  
FECHA A ..... DE ..... 27 MAR 2018 DE

~~COPIA CERTIFICADA N° 6744305 NOTIFICADA  
A UNO DE FOLIOS 93 A Juan Vidal  
FECHA A ..... DE ..... 27 MAR 2018 DE~~

Santiago a diez de abril de  
de mil novecientos

certifico que las partes no han  
deducido recurso alguno contra la  
sentencia definitiva de autos dentro  
de los plazos legales, en que se encuentran  
vencidos.

INDUSTRIAS NACIONALES S.A. ABC DIN

82962300-4

NUEVA DE LYON 72 PISO 60 PROVIDENCIA

MULTAS LEY CONSUMIDORA JUZON

PERÍODO

4M036474/16

29-01-2018 IÓN

Infraacción : LEY 19.496, DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Causa:2016-M-36474-1

Fecha Infrac. : 26/07/2016 Nro.Parte:.

Actuario: JOSE RODRIGUEZ ROSALES

Nº2340791

PLAZO PARA PAGAR

05-02-2018

CUENTAS

VALORES

1150802001001004

940.380

Pagado

29-01-2018 18:14

N9N857K2N9

1800046167



SUBTOTAL

IPC

INTERESES

TOTAL

940.380

DEB

0

0

940.380

940.380

CUARTO JUZGADO DE

DSILVA LIQUIDADOR

chormaza EMISOR

NÚMERO DE TESORERO MUNICIPAL DE SANTIAGO



parte no 101

DA CUENTA DE PAGO, ACOMPAÑANDO DOCUMENTO.

S. J. POLICIA LOCAL DE SANTIAGO (4º)

Danilo Álvarez Medina, cédula de identidad N° 15.811.54-6, en representación de la denunciada, en juicio Rol 36474-6-2016 a US. respetuosamente digo:

Vengo en este acto en dar cuenta de pago por el cual acompaño vale vista nominativo a nombre a Servicio Nacional del Consumidor por la suma de \$150.000,-

POR TANTO,

PIDO A US.: Se sirva tener por cumplido con el pago y por acompañado vale vista, solicitando su custodia.

Recibo Vale vista N° 04281407 del 14/12/18 a nombre de Servicio Nacional del Consumidor por la suma de \$150.000.- del Bco. BCI, el que queda en custodia N° 1569.