

fs 45  
(Fojas: cuarenta y cinco)

Segundo Juzgado de Policía Local  
San Miguel

Proceso Rol Nº 3899-14-2018.

San Miguel, veintiocho de diciembre de dos mil dieciocho.

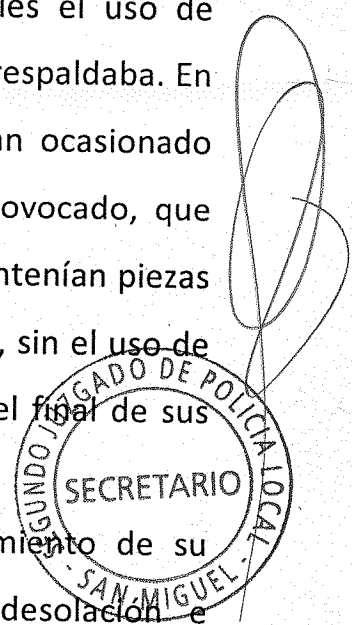
**VISTOS:**

La demanda de indemnización de perjuicios de fs. 10 y siguientes; contestación de demanda de fs. 25 y siguientes; acta de comparendo de contestación y prueba de fojas 39 y siguientes; resolución que ordenó traer los autos para fallo y demás antecedentes y actuaciones del proceso.

**PRIMERO:** Que doña GABRIELA AIDA GONZALEZ GRANDON, dibujante técnico, cédula nacional de identidad Nº 10.494.375-6, domiciliada en calle Arcángel Nº 1211, depto. 207, comuna de San Miguel, por escrito que rola a fs. 10 y siguientes, ha promovido demanda de indemnización de perjuicios en contra de la Agencia de KIMBERLY CLARCK CHILE S.A., representada para estos efectos por doña Cristina García, ambos domiciliados en Avenida del Valle Nº 732, piso 4, comuna de Huechuraba, por infracción a la Ley Nº 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

Señala la demandante en su escrito que durante el año 2017, su familia tomó conocimiento que su madre padecía un cáncer agresivo, la enfermedad comenzó a limitarla rápidamente y se hicieron indispensables el uso de pañales, escogieron la marca Plenitud por el prestigio que los respaldaba. En enero del año 2018 se dieron cuenta que los pañales habían ocasionado daños físicos a su madre, por una herida que le habrían provocado, que nunca pudo curarse. Afirma la demandante que los pañales contenían piezas extrañas dentro de la parte central de los mismos. Agrega que, sin el uso de esos pañales, su madre no hubiese sufrido los dolores hasta el final de sus días.

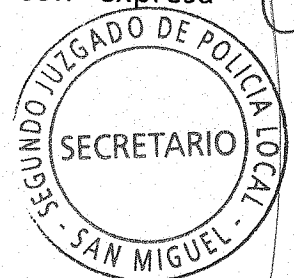
Agrega la demandante que, desde el momento del fallecimiento de su madre, pasaron por muchos sentimientos, rabia, pena, desolación e



Fs. 46  
(Fotocopiado y sellado)

impotencia, aunque reconoce en la demanda, que su madre falleció por otra causa, afirma que los pañales le provocaron sufrimiento constante durante el día y la noche mientras estaba con vida, siendo terrible tener que ver las heridas en partes de su cuerpo, tratar de curarla y todo lo que ella involucra. Vio su cara de dolor y escuchando sus quejas, imágenes que aún están presentes en su memoria, afirma la demandante. Primeramente, realizó el reclamo al servicio al cliente de empresas KIMBERLY CLARCK CHILE S.A, concurriendo a su departamento, llevándole las muestras físicas de pañales los que tenía. Ahí solicitó una compensación económica, pero le indicaron que no era política de la empresa, pero que lo conversarían con el área legal de la misma. Luego de varios correos y varias semanas, finalmente la contactaron de una liquidadora de seguros para conversar el tema, concurriendo a sus oficinas exponiendo el caso completo y con detalles. Hizo su solicitud económica y ellos quedaron, según la demandante, de comunicarse con ella para informarle de la respuesta. Esto nunca sucedió, por lo que realizó denuncia ante el Sernac, no consiguiendo una respuesta concreta, de parte de la demandada. La demandante dice sentir impotencia al pensar que una empresa multinacional con elevados estándares de calidad vean lo sucedido como un caso fortuito, su madre sufrió por su causa y mucho. Afirma en el libelo que conforme a lo dispuesto en la letra e) del artículo 3º de la ley 19.496 señala que son derechos y deberes básicos del consumidor: El derecho a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor y también la demandada infringió lo dispuesto por el artículo 50 inciso segundo del mismo cuerpo legal, pues le asiste el derecho de exigir a la demandada la reparación de los daños y perjuicios sufridos que a su juicio ascienden al pago de la suma de \$40.000.000 o la suma que SS. estime en derecho, con expresa condenación en costas.

COPIA DEL ORIGINAL  
QUE SE HA VISTO



FS 47  
(Fijamente y siete)

**SEGUNDO:** Que el comparendo de contestación y prueba se celebró en la audiencia del día 23 de octubre de 2018, con la asistencia de las partes demandante de doña GABRIELA AIDA GONZALEZ GRANDÓN, por sí y de la parte demandada de KIMBERLY CLARK CHILE S.A. representada por el abogado GUILLERMO JIMÉNEZ PAVÓN, según da cuenta el acta que consta a fs. 39 y siguientes.

Llamadas las partes a conciliación, ésta no se produjo.

En dicha audiencia la parte demandante de GABRIELA AIDA GONZALEZ GRANDÓN ratificó en todas sus partes la demanda civil de fs. 10 y siguientes, así también como la rectificación de la misma de fs. 14, las cuales se encuentran debidamente notificadas a fs. 26, solicitando sean acogidas en todas sus partes con expresa condenación en costas.

A su vez, la parte demandada de KIMBERLY CLARK CHILE S.A., contesta la demanda civil por medio de minuta escrita, la cual solicitó tener como parte integrante de la presente audiencia, para todos los efectos legales, escrito que se ordenó agregar a los autos a fs. 25 y siguientes.

Al contestar, la demandada solicita en rechazo en todas sus partes con expresa condenación en costas, afirma que Kimberly Clark es una empresa fundada en el año 1852, que a lo largo de casi 150 años ha logrado diseñar soluciones innovadoras y de calidad en cada una de sus líneas de producción, siendo pioneros en los procedimientos de desarrollo y adquisición de nuevas tecnologías que han permitido dotar de los más altos estándares de exigencia a sus productos de higiene y cuidado personal. Agrega la presentación, que la denunciada formal ante el Servicio Nacional del Consumidor estuvo precedida de una solicitud realizada por la demandante en el Portal de Internet de Kimberly Clark Chile S.A: en la que se exponen idénticas consideraciones que fueron recogidas presencialmente por Kimberly Clark Chile en el domicilio de la denunciante, para ser estudiadas y examinadas el producto objetado, específicamente un pañal, con el fin de dar respuesta oportuna al reclamo de la consumidora. De esta forma, cuando fueron requeridos por el SERNAC para informar del resultado de los análisis



Fs. 98  
(Folios cuarenta y ocho)

efectuados al pañal objetado y así dar a conocer una respuesta sobre la solicitud de indemnización pretendida por la actora. Agrega la demandada que con carta fechada 30 de julio de 2018, se reitera que Kimberly Clark Chile lamenta profundamente la situación de la demandante, sin embargo, los resultados arrojados por la investigación interna fueron concluyentes en afirmar que los "los daños reclamados por doña Gabriela González Grandón no fueron causados por los pañales objeto del reclamo". La presentación agrega que en cuanto al resultado del análisis de laboratorio la investigación dio cuenta de la existencia de un manchas o suciedad de color rojiza-amarronada, de dimensiones que no superan los cinco milímetros, parecida a una mancha de óxido en el pad absorbente del pañal. Dicha característica se originó en la caída accidental de material extra sobre el pad, es decir, fibras de celulosa podrían haberse quedado pegadas en el cuerpo del aplicador de adhesivo de uno de sus componentes. Si bien se determinó que esa fue la causa de la mancha encontrada en el pañal, el informe indicó que, en términos de ocurrencia del problema, lo ocurrido no se ha manifestado con anterioridad o posteriormente al caso en comento. Agrega la demandada que, por último, atendida la capacidad que esta mancha podría tener para afectar la salud del usuario, la investigación estableció que la mancha que tenía el pañal recibido y analizado en el laboratorio de la planta no podría producir daño, ya que no sobresalía del pad, no tenía durezas, no era de plástico ni ningún material abrasivo, y se encontraba al interior del pañal debajo de la cubierta interna, por dentro del pañal.

Por lo anteriormente expuesto, la demandada solicitó el rechazo de la demanda de indemnización de perjuicios en todas sus partes, ya que Kimberly Clark Chile S.a. ha levantado protocolos correspondientes con ocasión del reclamo formulado por la actora. Se inició una investigación interna que contempló el análisis del pañal que entregó al actora, arrojando los exámenes que las manchas contenidas no eran capaces de producir daño alguno. Asevera la demandada que la demandante equivoca su pretensión al solicitar una indemnización por daño emergente, lucro cesante y daño moral,



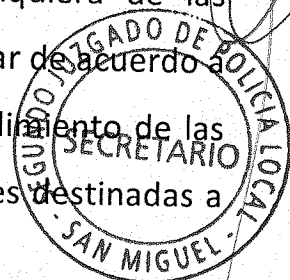
por los fundamentos jurídicos de cada tipo de estos daños, y menos por una improbabilidad que pudo haber causado daños. Por último, agrega la falta de responsabilidad de los acontecimientos le son inoponibles y no guardan relación alguna con el deceso de la madre de la demandante. Que también en dicha audiencia las partes rindieron, cada una, la prueba documental que quedó agregada a los autos, la que ninguna de ellas objetó.

La parte demanda de Kimberly Clark Chile S.A. presenta dos testigos, de los cuales constan sus declaraciones a fs. 40 y siguientes del acta de comparendo.

**TERCERO:** Que no habiendo diligencias pendientes se han traído los autos para dictar sentencia;

**CUARTO:** Que ahora, de lo relacionado, fluye que el reclamo que la Srta. González Grandón sometido a la decisión del Tribunal y que ha generado esta particular controversia, consiste en determinar, sí a la luz de lo dispuesto en los artículos 3º, letra e) y artículo 50 inciso 2 de la Ley Nº 19.496, sobre Protección de los Derechos del Consumidor, la denunciada incurrió o no en dichas infracciones, tal como ella lo sostiene, esto es, que los pañales marca Plenitud, que comercializa la denunciada hubiesen causado daños por su uso a su fallecida madre, en las circunstancias y según lo observado en la motivación primero de este fallo.

**QUINTO:** Que por su parte, los referidos preceptos legales de la ley del Consumidor señalan, en lo que interesa y respectivamente, lo siguiente: "Son derechos y deberes básicos del consumidor: Artículo 3º letra e) El derecho a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor, y el deber de accionar de acuerdo a los medios que la ley le franquea". Y, por último, "El incumplimiento de las normas contenidas en la presente ley dará lugar a las acciones destinadas a



sancionar al proveedor que incurra en infracción, a obtener la debida indemnización de perjuicios o a la reparación que corresponda.”

De otra parte, cabe aquí recordar que el artículo 24 del mismo cuerpo legal tantas veces referido, dispone que se sancionará con una multa de hasta cincuenta Unidades Tributarias Mensuales, las infracciones a lo dispuesto en esta ley, si no tuvieren señalada una sanción diferente.

**SEXTO:** Que en el caso de autos, este Sentenciador, después de analizar el mérito de la causa según las normas de la sana crítica, ha concluido que en el caso de que se trata, no se encuentra acreditada la conducta que habría hecho caer a la denunciada en alguna de las infracciones a la Ley Nº 19.496, que establece Normas Sobre Protección de los derechos de los Consumidores, y que le imputa la demandante.

**SÉPTIMO:** Que, teniendo presente que el fallecimiento de la madre de la demandante se debía a una enfermedad y no al uso de un pañal con defectos, tampoco puede advertirse, los términos del debate a que lo han circunscrito las partes, y así a determinar si efectivamente el pañal marca Plenitud, provocó daño o lesiones a la usuaria al ser utilizados.

Cabe hacer presente que un paquete de pañales trae más de un pañal y en este caso solo fue evaluado el daño a un solo pañal, que fue puesto a disposición de la proveedora por la denunciante y de acuerdo a lo concluido en el informe que rola a fs. 38 en lo relevante, indica que analizado técnicamente la mancha en el pañal este se produjo por un desprendimiento de partículas residuales provenientes de un aplicador de adhesivo en el proceso de producción. Que es un caso aislado y que no ocasiona daño alguno a consecuencia de un uso normal del producto. Lo que, a juicio del suscrito, también puede concluir.

**NOVENO:** Que, en consecuencia con lo razonado precedentemente, el Tribunal deberá desestimar la demanda civil deducida en el escrito rolante.



fs. 51  
(foja: cincuenta y uno)

fs. 10 y siguientes, deducida por doña GABRIELA AIDA GONZALEZ GRANDON.

**TENIENDO PRESENTE**

Lo dispuesto en los artículos 1, 2, 3, 12, 13, 23 de la Ley N° 19.496 y 14 y 17 de la Ley 18.287,

**RESUELVO:**

1.- Que se rechaza, sin costas, la demanda de indemnización de perjuicios promovida a fs. 14 por doña Gabriela Aida González Grandón, en contra de la Kimberly Clarck Chile S.A., conforme a lo resuelto en los motivos cuarto a noveno.

Notifíquese, Regístrese y Archívese, en su oportunidad.

Comuníquese esta sentencia al Servicio Nacional del Consumidor, una vez que se encuentre ejecutoriada

**Rol N° 3899-14-2018**

**DICTADA POR DON JAVIER LEMA COLECCHIO, JUEZ TITULAR.**

**AUTORIZADA POR DOÑA CARMEN GLORIA GONZALEZ PAVEZ, SECRETARIA TITULAR.**

