C.A. de Santiago
Santiago, dieciocho de noviembre de dos mil veintiséis.

Vistos:

Se reproduce la sentencia en alzada, con excepción de sus considerandos cuarto, quinto y sexto, que se eliminan.

Y se tiene en su lugar y, además, presente:

Primero: Que a fojas 126 el Servicio Nacional del Consumidor dedujo recurso de apelación contra la sentencia definitiva de dieciséis de mayo de dos mil veintitrés, dictada por el Quinto Juzgado de Policía Local de Santiago en los autos rol N° 1366-M-2022-MIP, por la cual se desestimó la denuncia infraccional que el Servicio dirigió contra de Solís Limitada, representada por don Sergio Isaías Solís Cajardo, cuyo nombre comercial inscrito era "Siglo 21 Deportes" y pide que se enmiende esa decisión con arreglo a derecho, se acoja la denuncia y se sancione a la proveedora con el máximo de las multas que contempla la Ley N° 19.496, con costas, por estimar configuradas las infracciones a los artículos 3°, inciso primero, letras a), b) y d), y 32 de dicho cuerpo normativo.

Segundo: Que, de los antecedentes del proceso se patentiza que no se encuentra controvertida la circunstancia que la presente causa versa sobre la venta realizada por la denunciada de unos productos auxiliares de flotación para los brazos (comúnmente llamados alitas) que no tenían en la parte visible de su caja ni antecedentes del proveedor, ni de su representante legal, ni tampoco una singularización precisa de los potenciales riesgos del producto ni sus características, sin contener tampoco –en la caja- informaciones de uso y seguridad en lenguaje castellano, circunstancias todas que son reconocidas por la denunciada, conteniéndose en el interior de la caja una hoja con algunas de estas menciones e instrucciones en español.

Tercero: Que, según consta de la propia denuncia, se colige que se estableció la circunstancia de venderse a público por la denunciada el producto "Soft Armband", alitas inflables para los brazos, merced a un estudio realizado por el SERNAC respecto de este segmento de productos, el que fue confeccionado por la Unidad

Este documento tiene firma electrónica y su original puede ser validado en http://verificadoc.pjud.cl

Código: XXXDDHVPDMU

de Calidad y Seguridad en los Productos del Servicio, en ejercicio de la atribución que le confiere el artículo 58, letra k), de la Ley N° 19.496 y es en este contexto que un funcionario de la denunciante el 13 de diciembre de 2019 adquirió este producto en una sucursal de la demandada, según consta de la boleta no objetada que se lee a fojas 27.

Cuarto: Que, al contestar la denuncia a fojas 174, la empresa negó que se configuraran en la especie las infracciones al artículo 3 inciso primero letras a), b) y d) y del artículo 32, todos de la Ley 19.496, porque la información contenida en la caja permitía perfectamente comprender la naturaleza y uso del producto como alitas de flotación, teniendo en su interior una hoja impresa en español con instrucciones. Arguye, además, que no se encuentra tipificada la infracción y que no resulta procedente que se le imponga más de una multa como se solicita en la denuncia, porque ello importaría una vulneración al principio de non bis in ídem.

De esta forma, la denunciada no ha desconocido los hechos denunciados, realizando únicamente cuestionamientos jurídicos a su tipicidad y a la entidad de las multas que pudieran eventualmente imponerse.

Quinto: Que, fluye de lo razonado que la controversia no versó sobre la existencia de los defectos de rotulación, sino únicamente sobre la tipicidad y la entidad de las conductas y las sanciones solicitadas por el SERNAC, sin que en ningún momento la denunciada negara haber vendido este producto, señalando incluso en estrados que, con posterioridad, dejaron de comercializarlo.

Que, conviene relevar que, además de las facturas y la documentación no objetada aportada al proceso y el estudio del SERNAC intitulado “Reporte de Mercado de Material Auxiliar de Flotación”, que explicita las características y especificaciones que deben tener los chalecos salvavidas certificados, el material auxiliar de flotación y los juguetes acuáticos, entre otros ítems, resultó importante para formar la convicción del tribunal la audiencia de exhibición de producto materia de la denuncia, la que se lee a fojas 98, en la cual el tribunal dejó constancia que el contendor en que se encontraba tenía la leyenda “Arena Water Tribe” y por el reverso se “observa una tabla con dibujos y señales de advertencia” y que “su

Este documento tiene firma electrónica y su original puede ser validado en http://verificadoc.pjud.cl

Código: XXXDDHVPDMU

lectura a simple vista es en inglés". El interior del producto consta de dos flotadores de brazos para niños marca Arena con dos válvulas para inflar. Se deja constancia que el producto contiene la leyenda "11-18 KG" y "1-3 years", "leyéndose aparentemente algunas indicaciones en inglés". Además, en el interior consta un instructivo en diversos idiomas, entre ellos, el español, el que tiene en forma destacada la palabra Advertencia.

De lo dicho se colige que las afirmaciones del tribunal del grado en cuanto a que la prueba rendida, en particular, el estudio elaborado por el SERNAC era muy genérico y no permitía establecer la existencia de las infracciones denunciadas contraviene la prueba rendida en el proceso y desatiende completamente el valor probatorio de la exhibición del producto realizada en presencia de los abogados de ambas partes.

Sexto: Que, estas probanzas, apreciadas conforme a las reglas de la sana crítica, permiten tener por establecidas las omisiones e infracciones denunciadas, esto es, que la caja no contenía información del proveedor e importador del producto, la ausencia de indicaciones claras de la naturaleza y características del producto y los potenciales riesgos del mismo y que toda la información contenida en el envoltorio se encuentra en inglés.

Séptimo: Que, las omisiones asentadas tipifican la infracción al artículo 3°, inciso primero, letra b), de la Ley N° 19.496, norma que asegura al consumidor el derecho a una información veraz y oportuna sobre los bienes ofrecidos y sus características relevantes. Ese derecho necesariamente debe ser colacionado con la noción de información básica comercial que proporciona el artículo 1° N° 3 del mismo texto y con el mandato de su artículo 32, conforme al cual dicha información, la identificación del producto y sus instructivos de uso deben efectuarse en idioma castellano, en términos comprensibles y legibles.

En efecto, dada la desproporción que existe entre el proveedor y el consumidor, pesa sobre quien oferta y promociona el producto o servicio la obligación de suministrar al consumidor la información relevante para que la decisión de consumo sea ejercida de forma consciente y con los debidos antecedentes, lo que sólo puede hacerse si esa información se encuentra o es perceptible desde el

Este documento tiene firma electrónica y su original puede ser validado en http://verificadoc.pjud.cl

Código: XXXDDHVPDMU

exterior del envase y no en su interior, porque el cliente no se encuentra en condiciones de romper el sello de la caja y abrirla para dar lectura a folletos o instrucciones que pueda haber en su interior, antes de adquirir el producto.

Como se señalara por esta Corte en la causa rol: 2293-2023 esta “Exigencia dista de ser formal. Los antecedentes han de estar a disposición del interesado antes de perfeccionarse el acto de consumo, de manera que pueda formar reflexivamente su decisión, finalidad que se frustra si las menciones faltan, constan solo en lengua extranjera o únicamente resultan accesibles abriendo el envoltorio una vez comprado el artículo, tal como aquí quedó demostrado”

Lo anterior, debe ser entendido en consonancia con lo resuelto por esta Corte, en orden que la información que otorga el proveedor debe ser cierta, precisa y comprobable, no solo por aplicación de la norma citada, sino como imperativo de la buena fe, que persigue evitar un yerro en la voluntad del consumidor (SCA de Santiago rol 606-2018,4 de junio de 2019).

Octavo: Que, los hechos acreditados también permiten tener por configurada la falta de la letra d) del inciso primero del artículo 3° citado, que proclama como un derecho básico de todo consumidor “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”. Esta norma se encuentra, además, refrendada por lo dispuesto en el artículo 45 de la misma ley que prescribe que “Tratándose de productos cuyo uso resulte potencialmente peligroso para la salud o integridad física de los consumidores o para la seguridad de sus bienes, el proveedor deberá incorporar en los mismos, o en instructivos anexos en idioma español, las advertencias e indicaciones necesarias para que su empleo se efectúe con la mayor seguridad posible”.

Este deber en este caso impresionaba como especialmente sensible, porque por la información aportada por la exhibición del producto, es posible colegir que se trataba de productos auxiliares de flotación para niños de entre 1 a 3 años de edad con un peso de entre 11 y 18 kilos, que habitualmente no saben nadar, por lo que resultaba determinante que el producto especificara de manera clara e

Este documento tiene firma electrónica y su original puede ser validado en http://verificadoc.pjud.cl

Código: XXXDDHVPDMU

inequívoca la forma en que debía usarse el producto y los resguardos que debían de emplearse para un uso seguro, no habiéndose consignado en la diligencia de exhibición del producto que éste tuviere la leyenda que se visualiza en la imagen aportada por la denunciada a fojas 104 (en que se señala “No protege al niño del peligro de ahogarse. Siempre infle completamente las cámaras de aire. Usar solo bajo supervisión constantes. Para utilizar el producto solo en la parte superior del brazo. Deben usarse todos sus componentes. Verifique el peso del niño, no su edad”), advertencias de seguridad muy importantes que entonces, sólo constan en esa imagen que forman parte del escrito de observaciones a la prueba de la denunciada y que entonces, no se probó que estuvieren presentes en el producto vendido.

Las debidas especificaciones de seguridad en el producto, parecen esenciales para permitir que éste cumpliera con las garantías y expectativas de flotabilidad que los padres de niños de tan cortos años depositaban en el producto, cuyo empleo defectuoso puede derivar en graves accidentes e incluso ahogamiento, por lo cual las precauciones de uso, las advertencias y la indicación de no tratarse de dispositivos salvavidas constituyen advertencias obligatorias y fundamentales de cara a garantizar los derechos de los consumidores.

Noveno: Que, las deficiencias apuntadas no pueden ser salvadas con una rotulación posterior o un pedazo de papel con algunas advertencias puestos en el interior de la caja del producto, porque esta información debe estar disponible para el consumidor en el momento que decide concretar la compra, consumándose la infracción al ofertarse el producto a consumidores indiscriminados sin dar cumplimiento a las disposiciones de la Ley 19.496.

Décimo: Que, en concepto de esta Corte, los hechos que se han dado por establecidos, no configuran, además, la infracción del artículo 3 inciso primero letra a) de la ley en comento, porque esta norma consagra como un derecho del consumidor “La libre elección del bien o servicio. El silencio no constituye aceptación en los actos de consumo”, garantía que no se ve suficientemente alterada por los hechos que se dieron por establecidos, encontrándose en parte

Este documento tiene firma electrónica y su original puede ser validado en http://verificadoc.pjud.cl

Código: XXXDDHVPDMU

comprendida en la vulneración del deber de información que le asistía al denunciado.

Undécimo: Que, el artículo 24 de la Ley 19.496 señala que "Las infracciones a lo dispuesto en esta ley serán sancionadas con multa de hasta 300 unidades tributarias mensuales, si no tuvieren señalada una sanción diferente". En este caso, se ponderará para el establecimiento de la sanción a imponer que se ha acreditado la existencia de dos faltas y que, como circunstancias atenuantes, puede establecerse que según se constató con la medida para mejor resolver decretada a fojas 119, le favorece la contenida en la letra a) de la misma norma, esto es, no haber sido sancionado previamente en los 36 meses anteriores y además, la circunstancia de haber reconocido de inmediato la circunstancia de haber comercializado este producto en los términos señalados por la denunciante. La ponderación conjunta de esos factores conduce a fijar la sanción en quince unidades tributarias mensuales.

Por estas consideraciones y de conformidad, además, con lo dispuesto en los artículos 1° N° 3, 3° inciso primero letras b) y d), 24 y 32 de la Ley N° 19.496 y 32 y siguientes de la Ley N° 18.287, se **revoca** la sentencia apelada de dieciséis de mayo de dos mil veintitrés, dictada por el Quinto Juzgado de Policía Local de Santiago en los autos rol N° 1366-M-2022-MIP, en cuanto desestimó la denuncia infraccional de fojas 28, y en su lugar se declara que dicha denuncia queda acogida, condenándose a "Solís Limitada" (Siglo 21 Deportes), al pago de una multa de quince unidades tributarias mensuales, por infracción a los artículos 3°, inciso primero, letras b) y d), y 32 de la Ley N° 19.496, la que deberá enterar dentro de quinto día de encontrarse ejecutoriado este fallo.

Que, no habiendo comparecido la parte denunciada a alegar ante esta Corte y habiendo sido completamente vencida, se la condenará en costas.

Se previene que la ministro señora Book fue de opinión de imponer la multa de 50 Unidades Tributarias Mensuales, atendida la gravedad de los hechos, la pluralidad de faltas y la circunstancia de poner en riesgo la vida de menores de edad.

Regístrese y comuníquese.

Redacción del ministro suplente Christian Carvajal Silva.

Este documento tiene firma electrónica y su original puede ser validado en http://verificadoc.pjud.cl

Código: XXXDDHVPDMU

N° Policía Local 2996-2023.

Pronunciada por la Novena Sala, integrada por la Ministra señora Jenny Book Reyes, el Ministro (S) señor Christian Carvajal Silva y la Abogada Integrante señora Magaly Correa Farías. No firma el Ministro (S) señor Christian Carvajal Silva no obstante haber concurido a la vista de la causa y al acuerdo, por encontrarse con feriado legal.

Jenny Marta Book Reyes
Ministro
Corte de Apelaciones
Dieciocho de noviembre de dos mil veintiséis
12:07 UTC-3

Magaly Carolina Correa Farías
Abogado
Corte de Apelaciones
Dieciocho de noviembre de dos mil veintiséis
11:04 UTC-3

Mindy Cristina Villar Simon
Ministro de Fe
Corte de Apelaciones
Dieciocho de noviembre de dos mil veintiséis
12:12 UTC-3

Este documento tiene firma electrónica y su original puede ser validado en http://verificadoc.pjud.cl

Código: XXXDDHVPDMU

Pronunciado por la Novena Sala de la C.A. de Santiago integrada por Ministra Jenny Book R. y Abogada Integrante Magaly Carolina Correa F. Santiago, dieciocho de noviembre de dos mil veintiseis.

En Santiago, a dieciocho de noviembre de dos mil veintiseis, notifiqué en Secretaría por el Estado Diario la resolución precedente.

Este documento tiene firma electrónica y su original puede ser validado en http://verificadoc.pjud.cl

Código: XXXDDHVPDMU